



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL MANGKUTO SYARIAH PAYAKUMBUH

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Magister Ekonomi (M.E)
Pada Progam Studi Ekonomi Syariah



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

FITRI

NIM: 21990325647

PROGRAM PASCASARJANA (PPS)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1443 H /2021 M



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 26 Oktober 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:
 Nama : FITRI
 NIM : 21990325647
 Tempat/Tgl. Lahir : Basilam Baru, 14 Mei 1994
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi Syariah S2
 Prodi : Ekonomi Syariah S2
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

"PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL MANGKUTO SYARIAH PAYAKUMBUH"

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan

Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
 Yang membuat pernyataan



FITRI
 NIM. 21990325647

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA RI,
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا

THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama
Nomor Induk Mahasiswa
Pencatatan Akademik
Jumlah

Im Penguji:

: Fitri
: 21990325647
: M.E. (Magister Ekonomi Syariah)
: Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas
terhadap keputusan konsumen mengganggu jasa hotel
Mangkuto syariah Payakumbuh

Dr. Budi Azwar, SE, M.Ec.
Penguji I/Ketua

Dr. Alwizar, M.Ag.
Penguji II/Sekretaris

Dr. Mahendra Romus, S.P., M.Ec.
Penguji III

Dr. Heri Sunandar, M.CL.
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan

07/10/2021

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak menginkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku pembimbing Tesis, dengan ini menyetujui bahwa Tesis yang berjudul **Pengaruh Lokasi, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas terhadap keputusan konsumen menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi kasus Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh**". Yang ditulis oleh:

Nama : Fitri
 NIM : 21990325647
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Agustus 2021
 Pembimbing I

Hj. Sitti Rahmah, M. Si
 NIP. 196405081993032002

Pekanbaru, 20 Agustus 2021
 Pembimbing II

Dr. Juliana, SE., Msi
 NIP. 197307221999032001

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dr. Budi Azwar, SE, M.Ec
 NIP. 198001042008011005

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

KOTA DINAS
Perihal : **Tesis saudara**
Fitri

Kepada Yth :
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
di-
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara :

Nama	: Fitri
NIM	: 21990325647
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Konsentrasi	: Ekonomi Syariah
Judul	: Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa hotel Syariah (Studi kasus Hotel Mangkuto syariah Payakumbuh)

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 13 Mei 2020
Pembimbing I,



Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© **UIN SUSKA RIAU**

Dr. Julina, SE., M.Si
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS
 Perihal : **Tesis saudara**
Fitri

Kepada Yth :
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 di-
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara :

Nama	: Fitri
NIM	: 21990325647
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Konsentrasi	: Ekonomi Syariah
Judul	: Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa hotel syariah (Studi kasus Hotel Mangkuto syariah Payakumbuh)

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 13 Mei 2020
 Pembimbing II,

Dr. Julina, SE., M.Si
 NIP. 19730722 199903 2 001

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

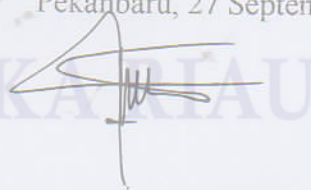
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri
NIM : 21990325647
Tempat/tgl. Lahir : Basilambaru, 14 Mei 1994
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul: “**Pengaruh Lokasi, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas terhadap keputusan konsumen menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi kasus Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh**”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang terdapat di Tesis ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebahagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 27 September 2021



FITRI

NIM: 21990325647

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT kerana dengan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini, sehingga dapat dipersembahkan kepada pembaca yang budiman serta yang cinta akan ilmu pengetahuan. Sholawat beriring salam tak lupa penulis kirimkan kepada baginda besar yakni Nabi Muhammas SAW, seorang reformasi sejati dalam sejarah kemanusiaan dan perintis peradaban.

Atas rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“PENGARUHLOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAPKEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYARIAH ”**. Ini merupakan hasil karya tulis yang disusun sebagai tesis yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (ME) pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru. Selanjutnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulustulusnya kepada:

1. Orang tua, suami dan keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada saya yakni ayahanda Khaidir dan Ibunda Hadrah yang selalu hidup di hati sanubari ini, kepada suamiku Zainal Arifin S.T dan Teman yang selalu memberikan saran dan dukungan kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M. Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh acitivis akademika UIN SUSKA Riau.
3. Yang terhormat Bapak Prof.Dr. Afrizal,M.,MA, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
4. Yang terhormat Bapak Drs. H. Iskandar Arnel, MA., Ph.D selaku Wakil Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RiauPekanbaru.
5. Yang terhormat Ibu Dr. Sitti Rahma, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
6. Yang terhormat Ibu Dr. Yanti, M.Ag, selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
7. Yang terhormat Ibu Dr. Sitti Rahma, M.Si, selaku Pembimbing 1 dan Ibu Dr. Julina, SE. selaku pembimbing 2 tesis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
8. Terimakasih kepada seluruh Dosen-Dosen Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
9. Yang terhormat seluruh Staf Prodi ekonomi Syariah dan Staf Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
10. Terimakasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan untuk penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2021 yang turut membantu memberikan motivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya kepada Allah jualah segala kemuliaan dan kebesaran, marilah kita selalu berserah diri kepada-Nya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian, amin.

Pekanbaru 20 Agustus 2021
Penulis,

FITRI
NIM. 21990325647

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

NOTA DINAS

PERSETUJUAN PEMBIMBING & KETUA PRODI

PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR..... viii

PEDOMAN TRANSLITERASI ix

ABSTRAK 3 BAHASA..... xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Defenisi Istilah 10

C. Permasalahan 11

1. Identifikasi Masalah 11

2. Pembatasan Masalah 12

3. Rumusan Masalah 12

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 12

1. Tujuan Penelitian 12

2. Manfaat Penelitian 13

BAB II PEMBAHASAN

A. Kerangka Teori..... 15

1. Keputusan Membeli 15

2. Pelayanan 23

3. Lokasi 47

4. Fasilitas 51

5. Jasa 53

6. Hotel 56

B. Tinjauan Penelitian yang Relevan..... 67

C. Konsep Operasional 72

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	75
B. Tempat dan Waktu Penelitian	75
C. Subjek dan Objek Penelitian	76
D. Lokasi Penelitian	76
E. Hipotesis Penelitian.....	78
F. Teknik Pengumpulan Data	79
G. Teknik Pengolahan Data	80
H. Teknik Analisa Data.....	82

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh	86
B. Visi Dan Misi Hotel Mangkuto Syariah.....	87
C. Struktur Organisasi Hotel Mangkuto Syariah	88
D. Hasil Penelitian	98
1. Identitas Responden	98
2. Jenis Kelamin	98
3. Deskriptif Statistik	101
4. Deskriptif Petanyaan Umum.....	103
5. Uji Instrumen Penelitian	107
6. Uji Asumsi Klasik	111
7. Uji Hipotesis Penelitian	114

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	121
B. Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh Periode 2015-2020	9
Tabel II.1	Tabel Dimensi Dan Atribut Layanan	34
Tabel II.2	Komponen Hotel Syariah	60
Tabel II.3	Operasional Variabel	73
Tabel III.1	Pengolahan Data	80
Tabel III.2	Bobot Penilaian Skala Likert	80
Tabel IV.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	98
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	99
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
Tabel IV.4	Responden Menurut Jenis Pekerjaan	100
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Menurut Pendapatan	100
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Menurut Asal Kota	101
Tabel IV.7	Statistik Deskriptif Variabel	102
Tabel IV.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Lokasi	103
Tabel IV.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas	104
Tabel IV.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Fasilitas	105
Tabel IV.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Konsumen	106
Tabel IV.12	Uji Validitas Variabel Lokasi	108
Tabel IV.13	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	108
Tabel IV.14	Uji Validitas Variabel Fasilitas	108
Tabel IV.15	Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen	108
Tabel IV.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi	109
Tabel IV.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	110

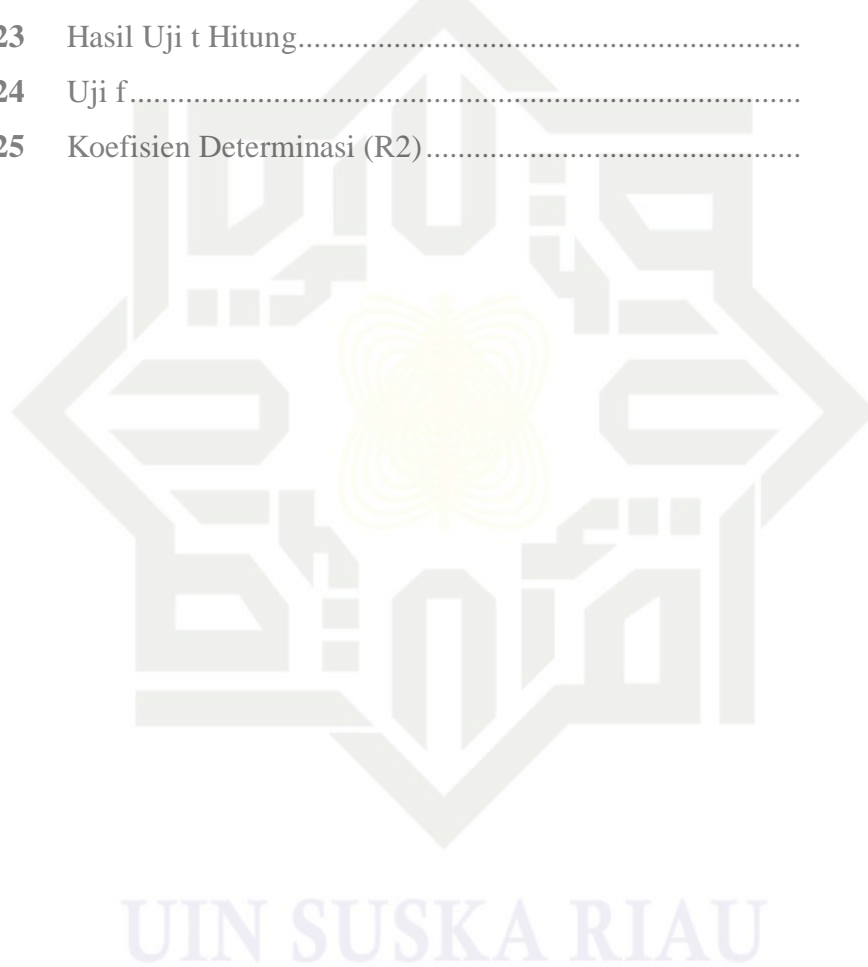
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel IV.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	110
Tabel IV.19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen	110
Tabel IV.20	Hasil Uji Reliabilitas	110
Tabel IV.21	Hasil Uji Multikolinearitas	113
Tabel IV.22	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	114
Tabel IV.23	Hasil Uji t Hitung	117
Tabel IV.24	Uji f	118
Tabel IV.25	Koefisien Determinasi (R ²)	118



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan..	7
Gambar II.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	73
Gambar IV.1	Foto Hotel Mangkuto Syariah	86
Gambar IV.2	Struktur Organisasi	88
Gambar IV.3	Grafik Histogram Normalitas	111
Gambar IV.4	Grafik P-Plot Normalitas	112
Gambar IV.5	Diagram Scatterplot Heteroskedastisitas	112

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide to Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	Sh	ي	Y
ض	Di		

B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlomah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vocal (a) panjang = Â misalnya قال menjadi qâla

Vocal (i) panjang = Î misalnya قيل menjadi qîla

Vocal (u) panjang = Û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya” nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya” nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya” setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diftong (aw) = َـ misalinya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = َـ misalinya خير menjadi khayrun

C. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan "t" jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila Ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalinya الرسالة للدراسة menjadi alrisalat li al-mudarrisah, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan kalimat berikutnya, misalinya فى رحمة هلا menjadi fi rahmatillâh.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) (ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
 2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
- Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Fitri (2021) : Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh.

Latar belakang penelitian adalah perkembangan bisnis syariah dibidang perhotelan semakin berkembang . di samping pelayanan, factor lokasi dan fasilitas sangat berpengaruh pada keputusan menggunakan jasa hotel syariah. Sumatra barat dikenal dengan berbagai keindahan objek wisata alam dan kulinernya. Ini merupakan sebuah potensi yang bagus dalam pengembangan ekonomi kreatif dibidang wisata. Data Lakip-Dinas Pariwisata Provinsi Sumatra Barat Tahun 2019 mengalami peningkatan ,Salah satu Hotel Syariah terbaik yang ada di Payakumbuh Sumatra Barat adalah hotel Mangkuto Syariah. Hotel ini merupakan hotel bintang tiga, yang berdiri dari tahun 1995. Berlokasi di jalan Jendral Sudirman Kelurahan Tigo Koto Dibuah Kecamatan Payakumbuh Utara. Namun, Berdasarkan data terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. tujuan penelitian Menganalisis Pengaruh Lokasi terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh, Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh, Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh, Menganalisis pengaruh lokasi, kualitas layanan dan fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 27716 orang diambil 10% dengan rumus slovin maka di dapat sample dalam penelitian ini adalah 99,6 dan dibulatkan menjadi 100 orang responden. Teknik pengumpulan Data Observasi, dokumentasi, kuesioner dan study Pustaka kemudian di Uji menggunakan uji SPSS 23.0

Berdasarkan Hasil penelitian Variabel kualitas lokasi (X_1) Menunjukan t hitung sebesar $2,716 > t$ tabel 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi (X_1) secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen (Y). Variabel kualitas pelayanan (X_2) menunjukan t hitung sebesar $2,657 > t$ tabel 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen (Y). Variabel fasilitas (X_3) menunjukan t hitung sebesar $3,405 > t$ tabel 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X_3) secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen (Y).

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis saat ini telah memasuki era globalisasi, dimana terjadi pergerakan komoditas, modal, dan juga manusia yang seolah tanpa batas menembus kesegala penjuru dunia. Bisnis merupakan sekumpulan aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan uang dengan cara mengembangkan dan mentransformasikan berbagai sumber daya menjadi barang atau jasa yang diinginkan konsumen.¹ Selain itu bisnis juga bertujuan membuktikan apa yang dijanjikan (*promise*) dengan apa yang diberikan (*deliver*).²

Indonesia dikenal dengan kekayaan alamnya yang indah sehingga dijadikan tujuan objek wisata oleh para wisatawan lokal bahkan internasional. dampak pergerakan wisata ini memberikan peluang bagi para pembisnis untuk mengeluti usaha jasa akomodasi perhotelan.

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, Keputusan Menparpostel No.KM/37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel, Bab 1, Ayat (b) dalam SK tersebut menyebutkan bahwa : “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dipergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial”.³

¹Irma Nilasari, *Pengantar Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 2

²Erni R. ermawan, *Business Ethics*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h.11

³Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisatawan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun, seiring berjalannya waktu fungsi hotel mengalami peningkatan, sekarang seringkali hotel juga digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan dan tidak jarang pula hotel digunakan untuk sarana berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Untuk perubahan-perubahan ini para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat berhubung industri perhotelan mengalami perkembangan yang pesat sehingga mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat.

Mensiasati Sistem persaingan maka Bisnis perhotelan dalam beberapa tahun ini mengalami perkembangan, perhotelan yang mengalami perkembangan itu terbagi atas dua, yaitu perhotelan yang bersifat konvensional dan syariah.

Perkembangan bisnis syariah Ini berawal dari Perkembangan Ekonomi dan Bisnis Syariah atau Bisnis Islami telah diadopsi kedalam kerangka besar kebijakan ekonomi di Indonesia dewasa ini, pada tahun 1990 oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) memprakarsai terselenggaranya lokakarya Ekonomi Syariah, lokakarya tersebut membuka pandangan kalangan ulama dan cendekiawan muslim bahwa Indonesia yang merupakan Negara dengan penduduk muslim terbesar di Dunia, namun sangat tertinggal dalam mengimplementasikan atau menerapkan Ekonomi Syariah, maka hasil dari lokakarya tersebut adalah rekomendasi untuk mendirikan Bank Syariah.⁴

⁴Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 2-3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berawal dari didirikannya Bank Syariah perkembangan usaha dan bisnis berbasis syariah semakin meningkat, di Indonesia dapat terlihat pada beberapa sektor diantaranya peningkatan yang cukup menggembirakan mulai dari Perbankan Syariah, Asuransi Syariah, Restaurant Syariah, Fashion Muslim Syariah, Supermarket Syariah, Salon Syariah hingga Hotel Syariah.

Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.⁵

Adapun Prinsip dan kaidah syariah pengelolaan hotel syariah diantaranya adalah:

- a. Mengutamakan tamu (*fal yukrim dhaifan*)
- b. Tenteram, damai dan selamat (*salam*)
- c. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-nas*)
- d. Rahmatan bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*)
- e. Penuh kasih sayang (*marhamah*)
- f. Jujur (*siddiq*)
- g. Dipercaya (*amanah*)
- h. Konsisten (*istiqamah*)⁶

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik

⁵Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2011), h,103

⁶*Ibid*, h. 103



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning, service*, dan lain-lain. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Dalam persaingan bisnis sekarang inilayanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama.

Layanan yang baik akan menyelamatkan makanan yang tak enak, sebaliknya hidangan utama yang lezat tidak menjamin dan dapat menyelamatkan layanan yang buruk.Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan perusahaan, agar mampu memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Pelayanan konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh si penjual sesuai dengan yang diinginkan oleh pembeli dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dimana sikap yang dibutuhkan dalam pelayanan adalah sopan santun, berpengetahuan dan berusaha, ini bertujuan produk atau jasa menang dalam persaingan di era *buyer's market* seperti sekarang.⁷ Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

⁷A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.252

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain.⁸

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa harus lemah lembut kepada konsumen. Seperti firman Allah SWT dalam Surah Al-Imran ayat 159 yang telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembutlah kepada sesama, yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّمْ يَكُنْ لَّكَ فُضُولٌ عَلَيْهِمْ يُعَذِّبْكَ بِمَا عَصَيْتَ وَأَن تَكُونَ مِنَ الْخَاسِرِينَ
 وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu bersikap bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauh diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarah lah dengan mereka pada urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah . Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa kepada-Nya.” (Qs. Al-Imran : 159).

Dalam ekonomi Islam, kita harus bersikap lemah lembut, dan menerapkan budaya yang baik yaitu dengan *tabassum* (tersenyum). Dengan tersenyum melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lain pun khususnya konsumen akan merasa lebih dihargai, dan konsumen akan merasa puas dan senang.

⁸*Ibid*, h.26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di samping pelayanan, faktor lokasi hotel sangat berpengaruh pada pemilihan tempat menginap di hotel oleh para konsumen. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha, karena seseorang maupun sekelompok orang cenderung memilih hotel yang berlokasi dekat dengan aktifitasnya. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, serta faktor-faktor yang lainnya.⁹

Kedekatan hotel dengan beberapa tempat tujuan wisata atau fasilitas-fasilitas umum akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan hotel. Penyedia jasa hotel harus benar-benar mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang agar terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, kemungkinan akan mengunjungi ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan dapat memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Selain lokasi dan pelayanan maka ketersediaan fasilitas yang lengkap juga membuat seorang menjadikan pertimbangannya menggunakan suatu jasa salah satunya yaitu menggunakan jasa perhotelan. Fasilitas mencakup adanya fasilitas olahraga, kolam renang, mushalla atau tempat ibadah dan lainnya.

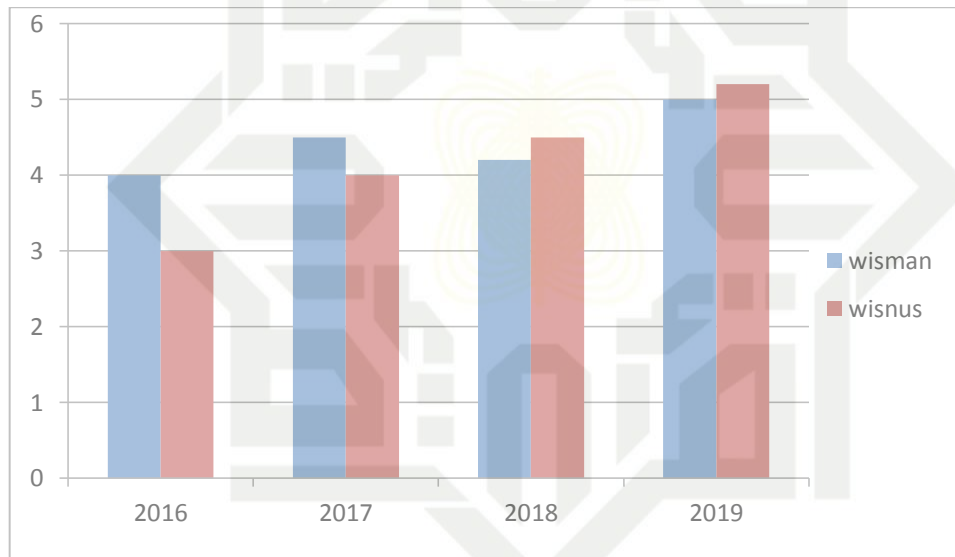
⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Jakarta: Indeks, 2001), h. 54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumatra barat dikenal dengan kekayaan objek wisatanya baik itu wisata alam maupun wisata kulinernya. ini memberikan dampak positif terhadap pemasukan suatu daerah. berdasarkan data laporan kinerja instansi pemerintahan Dispar Provinsi Sumbar tahun 2019 grafik perkembangan jumlah kunjungan wisatawan ke Sumatra Barat sebagai berikut:

Gambar 1.1
Grafik Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan ke Sumatra Barat Tahun 2016-2019



Sumber : Data Lakip-Dinas Pariwisata Provinsi Sumatra Barat Tahun 2019

Dari grafik di atas terlihat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara hampir selalu mengalami peningkatan pertahunnya. penurunan hanya terjadi pada kunjungan mancanegara pada tahun 2018. yang menjadi faktor penurunan wisatawan karena di indonesia saat itu terjadi bencana alam. dari banyaknya pengunjung yang datang maka diperlukannya jasa bisnis perhotelan.

Salah satu Hotel Syariah terbaik yang ada di Payakumbuh Sumatra Barat adalah hotel Mangkuto Syariah. Hotel ini merupakan hotel bintang tiga,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berdiri dari tahun 1995. Berlokasi di jalan Jendral Sudirman Kelurahan Tigo Koto Dibuah Kecamatan Payakumbuh Utara. Hotel ini memiliki kamar berjumlah 48 kamar, tersedia restoran untuk sarapan, makan siang dan makan malam. Sesuai dengan konsep syariah, hotel ini menyediakan mushola bagi para tamu untuk tetap bisa melaksanakan sholat dikawasan hotel tersebut, dan setiap karyawan berpenampilan yang sopan dan menutup aurat. Hotel Mangkuto Syariah memiliki jumlah karyawan sebanyak 18 orang.

Berdasarkan observasi dilapangan pihak hotel melebelkan dirinya syariah dan juga diikuti dengan fasilitas yang berbasis syariah. baik dari segi layanan dan cara berpakaian karyawan serta makanan yang dihidangkan juga bersertifikat halal. keputusan para pengunjung untuk memakai jasa perhotelan salah satunya juga tentang keyakinan.

Alasan pemilihan objek penelitian di Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh karena keberadaan hotel syariah di Payakumbuh bisa dihitung dengan jari dimana sebagian besar perhotelan di kota Payakumbuh dikelola secara konvensional. Namun beberapa tahun terakhir, di tengah meningkatnya bisnis perhotelan, mengakibatkan tingkat persaingan antar hotel semakin tinggi, dan tentu berimbas pada jumlah pengunjung yang datang ke hotel tersebut, terlihat dalam beberapa tahun terakhir, hotel ini terlihat mengalami pengurangan jumlah pengunjung. Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah tamu yang menginap di Hotel mangkuto syariah dalam 5 tahun terakhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 1:1
Data Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh
Periode 2015–2020

No	Tahun	Jumlah Tamu
1	2015	5440
2	2016	4980
3	2017	4643
4	2018	4548
5	2019	5727
6	2020	2278
	Total	27.716

Sumber : Hotek mangkuto syariah payakumbuh

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Selama periode tahun 2015 - 2020 jumlah tamu yang menginap cenderung tidak stabil atau fluktuatif .dari tahun 2016 terus menurun walaupun jumlah pengunjung meningkat pada tahun 2019 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan akibat adanya dampak pandemi yang melanda Indonesia.

Pihak hotel telah berupaya menerapkan prinsip syariah untuk mendapatkan pelanggan para tamu hotel. namun fenomena dilapangan jumlah tamu yang cenderung mengalami penurunan. Pihak hotel sebenarnya telah menetapkan target minimum tingkat hunian pada setiap tahunnya,yakni rata rata mencapai LimaRibu sampai enam ribu konsumen untuk setiap tahunnya¹⁰, namun pada kenyataannya selama 5 tahun terakhir hotel mangkuto syaiah masih sulit untuk mencapai target tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulispenulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL MANGKUTO SYRIAHPAYAKUMBUH**

¹⁰ Asnaida, (bagian Hrd hotel mangkuto syariah), *Wawancara*, Payakumbuh, 20 agustus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Definisi Istilah

1. Pengaruh

Suatu tipe kekuasaan yang jika seseorang yang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian.¹¹

2. Lokasi

Kegiatan perusahaan yang membuat lokasi tersedia bagi sasaran.¹²

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas.¹³

4. Fasilitas

Suatu sarana untuk melancarkan pelaksanaan suatu fungsi.

5. Keputusan Konsumen

Pembelian adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.

6. Jasa

Layanan seseorang/instansi/barang yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa pada dasarnya tidak bisa dipisahkan dari pemberi jasa maupun konsumennya.¹⁴

¹¹Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, (Jakarta: PT.Gramedia,2008), h.66

¹²Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Princial Of Marketing*, Edisi 8, Prentice-hall, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2001), h. 148

¹³Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. GramediaPustaka Utama, 2013), h. 6



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Hotel

Hotel menurut kamus besar bahasa indonesia yaitu penginapan.¹⁵

8. Syariah

Pokok-pokok aturan hukum yang digariskan oleh Allah SWT untuk dipatuhi dan dilalui oleh seorang muslim dalam menjalani segala aktivitas hidupnya di dunia.¹⁶

9. Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tentram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim.¹⁷

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Masyarakat masih menganggap bahwa hotel kebanyakan memiliki *image* negatif
- b. Hotel yang berlabel syariah belum sepenuhnya syariah
- c. Layanan antara hotel syariah dan konven sama saja
- d. Kebanyakan orang menilai jasa yang berlabel syariah salah satunya hotel syariah terbatas hanya untuk orang muslim saja.

¹⁴ Sugoarto, Ekonomi Mikro sebuah kajian Komprehensif, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2007), h.12

¹⁵ Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2008), h.170

¹⁶ Sri Nurhayati, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h.14

¹⁷ Muhammad Rayhan Janitra, *Teori dan praktek hotel syariah* Jakarta: 2011. H.56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Masyarakat masih banyak tidak mempertimbangan keputusan menggunakan jasa perhotelan yang berlabel syariah
- f. Para pengunjung lebih menyukai lokasi yang strategis untuk menginap

2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik yang diangkat. maka peneliti membatasi masalah pada pengaruh lokasi, kualitas layanan dan religiulitas terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel syariah (study pada hotel mangkuto syariah Payakumbuh)

3. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana Pengaruh Lokasi terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?
- b) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?
- c) bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?
- d) bagaimana pengaruh lokasi, kualitas layanan dan fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menganalisis Pengaruh Lokasi terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?
- b. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?
- c. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?
- d. Menganalisis pengaruh lokasi, kualitas layanan dan fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa hotel mangkuto syariah Payakumbuh?

2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Pihak Akademisi: penelitian ini kiranya dapat memberikan sumbangan bagi dunia akedemis dalam melakukan kajian-kajian yang berkaitan dengan penerapan sistem syariah dalam bidang bisnis syariah yang ideal diinginkan Ekonomi Syariah.
- b. Pihak praktisi atau lembaga pengagas Ekonomi Syariah di Indonesi: hasil penelitian ini kiranya bisa menjadi satu rujukan untuk menelaah kembali aturan-aturan yang bisa menyokong sebuah kemaslahatan umat.
- c. Pihak Penulis : Memperkaya khazanah keilmuan penulis, terutama dalam bidang ekonomi Islam dari tentang teori Pelayanan dalam Ekonomi Islam .

- d. Pihak Pemerintah dapat menjadikan sebuah aturan yang bisa dijadikan Peraturan Perundang-Undang Untuk Kota Pekanbaru demi menyokong perkembangan wisata syariah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Membeli

a. Pengertian Keputusan Membeli

Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap lokasi.¹⁸ Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan keputusan pembelian adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.¹⁹

Keputusan konsumen membeli merangkum tiga tahapan proses yakni, proses masuknya informasi, proses pertimbangan konsumen dalam membeli, dan diakhiri dengan proses pengambilan keputusan oleh konsumen.²⁰

Adapun yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah:

- a) Pengaruh Kebudayaan yang mencakup kultur, subkultur, dan kelas sosial.
- b) Pengaruh sosial yang mencakup kultur rujukan (kelompok rujukan), keluarga, peran dan status sosial.

¹⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*, terjemahan Damos Sihombing (Jakarta: PT. Prehalindo, 2001) h. 196

¹⁹Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) Cet.10 h.55

²⁰H. Mulyadi Nitisusanto, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2012), h.194.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Pengaruh personal yang mencakup usia, tahap daur hidup, jabatan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.
- d) Pengaruh psikologi yang mencakup motivasi, persepsi, *leaning*, kepercayaan dan sikap.²¹

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, keputusan pembelian adalah pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah yang dikumpulkan oleh seorang konsumen dan mewujudkan dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah proses tersebut, barulah konsumemen itu dapat mengevaluasi pilihannya dan menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya.

b. Indikator Pengambilan Keputusan

Pada umumnya manusia bertindak rasional dan mempertimbangkan segala jenis informasi yang tersedia dan mempertimbangkan segala sesuatu yang bisamuncul dari tindakannya sebelum melakukan sebuah perilaku tertentu. Terdapat lima tahap pembelian yang dilalui konsumen dalam proses pembelian, model ini menekankan bahwa proses pembelian bermula sebelum pembelian dan berakibat jauh setelah pembelian. Konsumen tentu melewati kelima tahap ini untuk setiap pembelian yang mereka buat, dalam pembelian yang lebih rutin mereka membalik tahap –tahap tersebut.

Menurut Kotler dan Ketler ada lima tahap yang dilalui oleh konsumen dalam membuat keputusan pembelian yaitu:²²

²¹Ika Yunia Fauzia, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah*, (Jakarta: Kencana Prendamedia Group, 2014), h. 186

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengenalan kebutuhan

Proses dalam pembelian dimulai dengan adanya kesadaran konsumen atas suatu masalah atau kebutuhan, sehingga kebutuhan tersebut mendorong minat konsumen untuk melakukan pembelian.

b. Pencarian informasi

Setelah menganalisis masalah-masalah yang dihadapi, konsumen akan mencari informasi lebih lanjut mengenai barang yang dibutuhkan. Jika dorongan dari dalam diri konsumen kuat maka proses pembelian akan dilakukannya, tetapi jika tidak maka keinginan tersebut akan disimpan dalam ingatannya.

c. Mengevaluasi Pilihan

Dari informasi yang diperoleh konsumen, digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternative-alternatif yang dihadapi serta daya tarik masing-masing alternative.

d. Keputusan Membeli

Tahap ini menentukan jadi tidaknya membeli, jika ya apa, di mana, kapan dibeli.

e. Perilaku Pasca Beli (*Post Purchase Behavior*)

Setelah melakukan pembelian konsumen akan merasakan kepuasan atau mungkin ketidakpuasan. Ini menarik bagi produsen untuk memerhatikan tindakan konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen dalam memenuhi keinginannya, mempunyai

²²Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, (Jakarta : Prenamedia Group, 2017) Ed.1, h.92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengharapan agar bisa terpenuhi. Pengharapan konsumen itu timbul dari pesan-pesan yang diterima dari para penjual, teman dan sumber lain bahkan dari perusahaan sendiri.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian

a) Faktor budaya

Faktor ini mempengaruhi seseorang dalam mencari, menyeleksi dan mengonsumsi suatu produk, secara mendalam dan konsisten. Pemasar perlu memahami peran yang dimainkan oleh faktor budaya, yang didalamnya terdapat budaya, subbudaya, dan kelas sosial.²³

1) Budaya

Budaya adalah kumpulan nilai dasar, persepsi, keinginan dan perilaku yang dipelajari oleh anggota masyarakat dari keluarga dan institusi penting lainnya.

2) Sub-budaya

Sub-budaya adalah pembagian budaya dalam kelompok-kelompok budaya berdasarkan faktor horizontal, yaitu berdasarkan kebangsaan, agama, kelompok ras dan daerah geografis.

3) Kelas sosial

Kelas sosial adalah pembagian kelompok masyarakat berdasarkan faktor horizontal, yang relatif permanen dan berjenjang dimana anggotanya berbagi nilai, minat dan perilaku yang sama.

²³ Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing In Practice*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Faktor sosial²⁴

Faktor sosial merupakan factor yang mempengaruhi perilaku konsumen yang terbentuk dan berasal dari lingkungan sekitar. Yang termasuk faktor sosial yaitu pengaruh dari kelompok, keluarga, peran dan status.

1) Kelompok

Kelompok merupakan dua atau lebih orang yang berinteraksi atas dasar kesamaan aktivitas untuk mencapai tujuan pribadi atau tujuan bersama.

2) Keluarga

Keluarga adalah kelompok sosial yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku konsumen, khususnya pada masyarakat yang memiliki budaya kekeluargaan.

3) Peran dan status

Peran dan status didefinisikan sebagai posisi seseorang dalam masing-masing kelompok atau dalam lingkungannya. Peran terdiri dari kegiatan yang diharapkan dilakukan seseorang sesuai dengan orang-orang disekitarnya. Masing-masing peran membawa status yang mencerminkan nilai umum yang diberikan masyarakat kepadanya. Oleh Karena itu peran dan status akan mempengaruhi perilaku pembelian konsumen terhadap produk yang dibutuhkan. Peran dan status yang tinggi berbeda perilakunya dengan yang lebih rendah.

²⁴ *Ibid*,.hlm. 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Faktor Pribadi

Faktor pribadi yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen adalah usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup dan personalitas.²⁵

1) Usia dan Tahapan Siklus Hidup

Faktor ini akan mempengaruhi apa yang dibeli dan bagaimana mereka melakukan pembelian.

2) Situasi Ekonomi

Situasi ekonomi akan mempengaruhi pola pembelian konsumen. Mereka yang secara ekonomi baik akan memiliki banyak pilihan, sementara yang ekonominya kurang baik akan terbatas pilihannya.

3) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang akan memberi pengaruh kepada pilihan produk apa yang dibeli.

d) Gaya hidup

Gaya hidup adalah pola seseorang dalam hidup yang tercermin dalam aktivitas, minat dan pendapatnya terhadap sesuatu.

e) Kepribadian

Kepribadian adalah sekumpulan karakteristik psikologi unik yang secara konsisten mempengaruhi cara seseorang merespon situasi disekelilingnya.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) faktor psikologis²⁶

Faktor psikologi merupakan faktor dari dalam diri seseorang dan menentukan bagaimana mereka memilih dan mengonsumsi produk. Pemasar perlu memahami faktor psikologis, yang terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap.

1) Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Secara umum motivasi seseorang ditentukan berdasarkan kebutuhannya.

2) Persepsi

Persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran dunia yang berarti. Konsumen akan memberikan persepsi terhadap rangsangan yang diberikan oleh pemasar baik menyangkut produk, harga, promosi, dan distribusi.

3) Pembelajaran

Pembelajaran adalah perubahan perilaku seseorang karena pengalaman. Pembelajaran terjadi melalui interaksi dorongan, rangsangan, respons dan penguatan.

4) Keyakinan dan Sikap

Keyakinan adalah suatu pola yang diorganisasi melalui pengetahuan yang kemudian dipegang oleh seorang individu

²⁶ *Ibid.*, hlm. 90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai kebenaran dalam hidupnya. Sikap adalah evaluasi, perasaan, tendensi yang relative konsisten dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide.²⁷

d. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian dalam islam dikenal dengan kata *khiyar*, yang artinya mencari yang terbaik diantara dua pilihan, yaitu meneruskan atau membatalkan jual beli. Secara *lughah* (bahasa), *khiyar* berarti memilih, menyisihkan atau menyaring. Secara kebahasaan, kata *khiyar* berasal dari kata *khair* yang berarti baik.

Dengan demikian *khiyar* dalam pengertian bahasa yaitu memilih dan menentukan sesuatu yang terbaik dari dua hal atau lebih untuk dijadikan pegangan dan pilihan. Dalam proses apapun Allah SWT melarang umatnya dalam kerugian, seperti halnya dalam aktifitas pembelian. Manusia harus dapat membedakan antara kebutuhan dan keinginan, juga antara yang baik dan buruk. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Al-Maidah ayat 100 :

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ فَاتَّقُوا اللَّهَ
يَأُولَى الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠٠﴾

Artinya: "Katakanlah: "Tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, Maka bertakwalah kepada Allah. Hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan." (Al-Maidah: 100).²⁸

²⁷ Ibid., hlm.91

²⁸ Kementerian Agama RI, *Op. Cit*, hlm. 124



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak *khiyar* ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata seperti konsumsi, agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya. Tujuan diadakan *khiyar* orang yang berjualbeli dapat memikirkan kemaslahatan masing-masing lebih jauh, supaya tidak akan terjadi penyesalan di kemudian hari karena merasa tertipu.²⁹

Jadi, hak *khiyar* itu ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik pihak-pihak yang melakukan jual-beli. Dari satu segi memang *khiyar* (opsi) ini tidak praktis karena mengandung arti ketidakpastian suatu transaksi, *khiyar* ini yaitu jalan terbaik.

Yusuf Qardhawi mengatakan beberapa norma dasar yang menjadi landasan dalam perilaku konsumen muslim yang beriman, di antaranya adalah:

- a) Membelanjakan harta dalam kebaikan dan menjauhi sifat kikir
- b) Tidak melakukan kemubadziran
- c) kesederhanaan³⁰

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Secara Etimologi Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada

²⁹ Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam persepektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.3.

³⁰ Hendrie Anto, *Pengantar Ekonomika Mikro Islami*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), Cet. Ke- I h. 120

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.³¹

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dapat juga diartikan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³² Secara *Terminologi* pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan-kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan konsumennya.³³

Sampara (dalam buku L.P Sinambela) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.³⁴

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan

³¹ Boediono, *Pelayana Prima Perpajakan*, (Jakarta : rineka cipta , 2003), hal. 11

³² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211.

³³ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h.6.

³⁴ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan, agar hasil akhir yang memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.³⁵

Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan internasional agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan

Adapun macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.³⁶

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemenn-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.³⁷

c. Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat

³⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.5

³⁶ Ahmad Tjahjono, *op, cit*, hal. 34

³⁷ *Ibid*, h. 346

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidakjelasan dari sistem pemasaran yang ada dilingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya.³⁸ Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana nasabah merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.³⁹ Kepuasan dalam arti cukup baik, memadai. Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Tjiptono yaitu penilaian bahwa fitur produk atau jasa memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan tingkat konsumsi yang menyenangkan.⁴⁰

³⁸ *Ibid*, hal. 347

³⁹ Fandy Tjiptono . *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 121

⁴⁰ *Ibid*, hal. 195-196

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut kamus bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁴¹

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

- a. Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b. Adil artinya pelayanan diberikam menurut antrean.

Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.⁴²

Service (pelayanan) dalam marketing dibedakan menjadi tiga macam sebagai berikut :

- a. Layanan itu sendiri sebagai produk jasa artinya kita harus mampu menganggap pelayanan yang kita jual tersebut sebagai produk yang terdiri dari berbagai elemen.

⁴¹ M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Afabeta, 2010), Cet Ke -1, hal. 211

⁴² Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. *In sales service* artinya pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung.

c. *After sales service* yang disebut layanan purna jual

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu para pemasar saat ini memandang tugas peningkatan kualitas produk dan jasa sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak, sehingga kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumen pun mulai mendapatkan perhatian besar terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang/jasa tertentu.

Dalam meningkatkan pemasaran sangat diperlukan suatu kualitas yang mendukung. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif⁴³, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah telah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengukurnya diperlukan *Service*

⁴³Fandy Tjiptono *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2002), hal. 51.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Quality, yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*received service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, dan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai alat pengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.⁴⁴

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk/jasa dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada korelasi yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan pelangganlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat nilai berbeda oleh pelanggannya.

Dalam konteks pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar. Selain standar prediksi, ada pula yang menggunakan harapan sebagai standar ideal.⁴⁵

⁴⁴*Ibid*, hal. 59.

⁴⁵*Ibid*. hal.28.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.⁴⁶

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan

⁴⁶ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), hal. 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati ini yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:⁴⁷

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya, (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c) Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan

⁴⁷Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (jakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa pakar, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen.. Pelayanan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun kepada seseorang atau sekelompok orang.

Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul. **Pertama**, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan. **Kedua**, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). **Ketiga**, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategic. Kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan relationship marketing,⁴⁸

b. Indikator Pelayanan

Parasuraman (2002) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu⁴⁹:

- a) *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

⁴⁸Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h. 128

⁴⁹Etta Mamang Sangadji & Sopia, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), h. 100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (bangunan, lahan parkir dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan karyawannya.

- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila kelima dimensi kualitas pelayanan diatas telah dilakukandengan baik, maka pelayanan yang diberikan perusahaan sangatberkualitas dan konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yangdiberikan oleh sebuah perusahaan. Jika konsumen merasa puas, mereka akan loyal terhadap perusahaan tersebut dan ini menjadi keuntungan bagiperusahaan.

Adapun dimensi dan atribut layanan sebagai berikut:⁵⁰

Tabel. II.1
Tabel dimensi dan Atribut Layanan

No	Dimensi	Atribut
1	Releabilitas	1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2) dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan 3) 3.menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali 4) menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan 5) Menyimpan catatan dokumen tanpa kesalahan
2	Daya tanggap	6) menginfokan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa 7) layanan yang segeradan cepat 8) Kesedian untuk membantu pelanggan 9) kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3	Jaminan	10) karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan 11) membuat pelanggan merasa aman ketika melakukan transaksi

⁵⁰ Kasmir. *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Prenada Media Grup. 2008) hal.182-18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		12) karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4	Empati	<p>13) memberikan perhatian individual kepada para pelanggan</p> <p>14) karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian</p> <p>15) sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan</p> <p>16) karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan</p> <p>17) waktu beroperasi jam kantor yang nyaman</p>
5	Bukti fisik	<p>18) peralatan modern fasilitas yang berdaya tarik visual</p> <p>19) karyawan berpenampilan sopan dan profesional</p> <p>20) materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual</p>

c. Konsep Ekonomi Islam tentang layanan

Konsep ekonomi islam memiliki cakupan yang luas yaitu Habluminallah dan Habluminnas mengatur hubungan manusia dengan tuhanya. dan juga mengatur hubungan manusia dengan manusia salah satunya yaitu bisnis jasa seperti layanan.

Menurut ensiklopedia Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang dilakukan perusahaan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam memberikan pelayanan hendaknya berlaku lemah lembut dan sopan, Allah berfirman dalam QS. Ali Imran ayat: 159

فَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَيْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkan lah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Berdasarkan ayat diatas dijelaskan bahwa setiap manusia dituntut untuk lemah lembut dalam segala urusan hal-hal duniawiyah seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan, dan lain-lainnya yang dapat memberikan kenyamanan. Apalagi dalam urusan pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dan kelemah lembutannya kepada konsumen maka konsumen tersebut tidak akan puas dan akan berpindah ke perusahaan lain. Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan dalam ajaran Islam, sama halnya penjualan barang dan komoditas.

Penjualan jasa dalam diperbolehkan untuk memenuhi kebutuhan manusia dan kehidupannya. Sebagai makhluk social (*zoon politicon*) dan makhluk ekonomi (*homo economicus*), manusia senantiasa membutuhkan jasa orang lain. Tidak seorang pun manusia didunia ini yang mampu memenuhi kebutuhannya sendirian tanpa bantuan jasa orang lain, terlebih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di zaman modern sekarang ini ketika kebutuhan manusia semakin kompleks, maka kebutuhan akan jasa orang lain semakin banyak pula.⁵¹ Islam juga menganjurkan kepada para pekerja untuk melakukan tugas dan pekerjaan tanpa ada penyelewengan dan kelalaian, dan bekerjasecara efisien. Ketekunan dan ketabahan dalam melayani konsumen dianggap sebagai sesuatu yang terhormat. Suatu pekerjaan kecil yang dilakukan secara konstan dan professional lebih baik dari suatu pekerjaan besar yang dilakukan dengan cara musiman dan tidak professional.⁵²

Pelayanan yang berkualitas juga harus kompeten, karena kompeten adalah syarat utama untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen padapelayanan yang kita berikan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen pada pelayanan yang diberikan. Sebagai pengusaha, kita tidak cukup sekedar mampu memasarkan lokasi. Namun, kita harus menguasai ilmudan kredibel dalam usaha yang kita jalankan.⁵³ Allah SWT berfirmandalam QS. An- Nahl ayat: 125

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۚ وَجِدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۚ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

Artinya: “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.

⁵¹ Idris, *Hadis Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2016), Cet ke- 2 h. 218

⁵² Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar: Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 278

⁵³ Muhammad Sulaiman, *Jejak Bisnis Rasul*, (Jakarta: PT Mizan Publika, 2010), Cet. ke-1, h. 154

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk umat muslim, Allah telah mengirimkan “manusia model” yang terakhir dan sempurna untuk diteladani sampai akhir zaman, Nabi Muhammad SAW. Muhammad SAW adalah seorang saudagar sukses dan ternama beliau banyak menerapkan strategi bisnis yang indah, cerdas dan tidak merugikan orang lain. Sukses tersebut tidak lepas dari aktivitas yang diterapkan sebagai pembisnis, yang tidak cuma ampuh melainkan melainkan juga sesuai dengan syariah dan pastinya mendapat ridha Allah SWT.⁵⁴ Sifat-sifat utama Rasulullah yang harus diteladani oleh manusia pada umumnya dan pelaku ekonomi dan bisnis pada khususnya adalah sebagai berikut:

- a) *Shiddiq*, artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan yang berdasarkan ajaran Islam, tidak ada satu ucapan pun yang saling bertentangan dengan perbuatan.⁵⁵ Allah SWT senantiasa memerintahkan kepada setiap orang yang beriman untuk memiliki sifat *shiddiq* dan jangan bersifat tidak jujur, sebagaimana firman Allah dalam QS. Az-Zumar ayat: 60

وَيَوْمَ الْقِيَمَةِ تَرَى الَّذِينَ كَذَبُوا عَلَى اللَّهِ وُجُوهُهُم مُّسْوَدَّةٌ أَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْمُتَكَبِّرِينَ ﴿٦٠﴾

Artinya : Dan pada hari kiamat kamu akan melihat orang-orang yang berbuat dusta terhadap Allah, mukanya menjadi hitam. bukankah dalam neraka Jahannam itu ada tempat bagi orang-orang yang menyombongkan diri. (QS: Azumar 60)

⁵⁴ Mokh, Syaiful Bakhri, *Sukses Berbisnis Ala Rasulullah SAW*, (Erlangga: 2012), h. 79

⁵⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, h. 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setiap karyawan yang memberikan pelayanan kepadakonsumen wajib berlaku jujur, karena berbagai tindakan tidak jujur selain merupakan perbuatan yang jelas-jelas berdosa, juga akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap sebuah perusahaan. Apabila konsumen tidak percaya, maka jasa diperusahaan tersebu tidak ada yang menggunakannya.

- b) *Fathanah*, yaitu mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. *Fathanah* berkaitan dengan kecerdasan, baik kecerdasan rasio, rasamaupun kecerdasan ilahiyah.⁵⁶Sifat *Fathanah* dapat dipandang sebagai strategi hidup setiap muslim. Karena untuk mencapai sangmaha benar, seorang muslim harus mengoptimalkan segala potensiyang telah diberikan Allah SWT. Seperti firman Allah SWT dalam Al-Quran QS. Ar- Rad ayat: 3

وَهُوَ الَّذِي مَدَّ الْأَرْضَ وَجَعَلَ فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْهَارًا وَمِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ جَعَلَ فِيهَا رَوَاجِينَ أَنْثَبَ
يُغْشَى اللَّيْلَ النَّهَارُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: “Dan Dia-lah Tuhan yang membentangkan bumi danmenjadikan gunung-gunung dan sungai-sungai padanya. Danmenjadikan padanya semua buah-buahan berpasang-pasangan,Allah menutupkan malam kepada siang.Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda(kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.”

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan harus memiliki karyawan yang terdidik, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam bidangnya masing-masing, sehingga konsumen

⁵⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, h. 26



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

- Amanah, yaitu tanggung jawab, dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Sifat amanah memainkan peranan yang fundamental dalam ekonomi dan bisnis, karena tanpa tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.⁵⁷ Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berupaya menghasilkan yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muk min apalagi yang memiliki pekerjaan terkait dengan pelayanan kepada masyarakat. Seorang mukmin ketika mendapatkan amanah akan berupaya melaksanakan dengan sebaik-baiknya.⁵⁸ Didalam Alquran telah jelas Allah menyuruh agar setiap mukmin menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, seperti QS. An-Nisa ayat: 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*”

⁵⁷ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam: Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara dan Pasar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014) Cet. Ke- 3, h. 27

⁵⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, h.27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Tabligh, artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Jin ayat: 28

لَيَعْلَمَنَّ أَنَّ قَدْ أَبْلَغُوا رَسُولَ رَبِّهِمْ وَأَحَاطَ بِمَا لَدَيْهِمْ وَأَحْصَى كُلَّ شَيْءٍ عَدَدًا

Artinya: “supaya Dia mengetahui, bahwa Sesungguhnya Rasul-rasu itu telah menyampaikan risalah-risalah Tuhannya, sedang (sebenarnya) Ilmu-Nya meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu”

Dalam sebuah perusahaan hendaknya memiliki karyawan yang komunikatif agar dapat menjadi pembicara yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sekaligus sebagai contoh terhadap karyawan yang belum sempurna dalam berkomunikasi dengan konsumen.

- e) Istiqamah, artinya konsisten. Hal ini memberikan makna seorang pemberi pelayanan dalam praktiknya harus konsisten. Sebagaimana pemberi layanan harus dapat dipegang janjinya, dan tidak diperbolehkan berubah-ubah dalam berbicara maupun dalam memberikan janjinya. Sebab dalam sebuah perusahaan jasa memiliki karyawan yang konsisten akan menjadi cermin dari perusahaan tersebut. Allah memerintahkan untuk konsisten dalam kebenaran, sebagaimana firman Allah dalam QS. Hud ayat 112 :

فَأَسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rtinya: *"Maka tetaplah kamu pada jalan yang benar, sebagaimana diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang telah taubat beserta kamu dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Dia Maha melihat apa yang kamu kerjakan"*

Jadi didalam ekonomi Islam, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para konsumen merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah, sebab secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. Di dalam ajaran Islam tolong menolong kepada sesama sebagaimana yang telah Allah perintahkan, merupakan kewajiban dan senantiasa dihungkan dengan tingkat keimanan seseorang

Konsep ekonomi islam juga mengatur tentang Etika pelayanan karyawan dalam suatu kegiatan perusahaan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna.

Misalnya pelanggan atau konsumen tersinggung dengan cara karyawan bertanya atau gerak-gerik karyawan kurang jelas dari cara berbicara atau berpenampilan. Oleh karena itu Etika pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum sebagai berikut:⁵⁹

⁵⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008), h.78-80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan. Sikap dan perilaku yang baik yang harus ditunjukkan seluruh karyawan terutama karyawan di *customer service*, teller/ kasir, pramuniaga, *public relation*. Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan atau konsumen sangat besar guna memberikan kepuasan kepada pelanggan.

b) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabah. Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

c) Cara berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju, dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian pakaian yang digunakan juga harus rapi, bersih, sehingga nasabah selalu senang berada dekat dengannya.

d) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa apa yang diinginkan nasabah, berbicara kepada nasabah harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jelas, singkat dan tidak bertele-tele. Hindari berbicara yang bersifat mengejek nasabah.

e) Gerak gerak

Gerak gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak gerak kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai, misalnya memandang dengan pandangan sinis.

f) Cara bertanya

Dalam praktiknya nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Bagi nasabah yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat nasabah mau berbicara. Kemudian, bagi nasabah yang banyak tanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik, dan menjawab dengan baik pula.

Menurut Kasmir untuk meningkatkan Citra Perusahaan, Wirausaha perlu menyediakan Sumber Daya Manusia (karyawan) yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggan. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga menyebutnya *Service Assistance* (SA).⁶⁰

⁶⁰ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.275

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Budaya pelayanan yang harus dikembangkan dalam setiap organisasi harus meliputi dua tingkatan, yaitu:⁶¹

1) Pelayanan yang harus diperlihatkan.

Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Asurance*), Empati (*Empathy*), Bukti fisik (*Tangibles*).

2) Nilai- nilai dasar yang harus dimiliki anggota

- a) Nilai kejujuran (*Honesty*), hal ini tidak terbatas kebenaran dalam melakukan tugas, tetapi mencakup cara terbaik dalam melakukan bisnis
- b) Tanggapan atau hormat (*Respect*), rasa hormat dibutuhkan dalam interaksi diantara *stock holder* (konsumen, karyawan, pemasok, dan dengan mitra bisnis)
- c) Nilai kegembiraan (*Happiness*), ini harus dimiliki oleh para pegawai dengan harapan kegembiraan yang dimiliki para pegawai tersebut akan menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
- d) Nilai kerjasama (*Teamwork*), merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membangun kekuatan-kekuatan atau sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing anggota.

⁶¹ Burhanuddin Abdullah, *Budaya Kerja Perbankan*, (Jakarta: LP3ES, 2006), Cet.ke-1.h

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Nilai kemauan (*Willingness*), disini menunjuk kepada kemauan dan kerelaan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dalam kerangka pemikiran untuk memuaskan konsumen.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:⁶²

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia

- b) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan mudah tersenyum, disamping itu petugas tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- c) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai keinginan konsumen.

⁶² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004). cet.ke-3.h.184-187

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f) Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

3. Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Lokasi secara *etimologi* adalah letak tempat atau penempatan suatu benda, keadaan pada permukaan bumi. lokasi adalah tempat dimana orang-orang bisa berkunjung.⁶³

Lokasi secara *terminologi* berkaitan dengan upaya menyampaikan produk yang tepat ke tempat pasar sasaran produk yang baik dan berkualitas tidak akan banyak artinya apabila tidak tersedia pada saat dan tempat yang diinginkan. Lokasi perlu diseleksi karena keberhasilan usaha sangat tergantung pada pemilihan lokasi yang tepat. Lokasi usaha memiliki pengaruh yang nyata terhadap pilihan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen lebih memilih untuk membeli di dekat tempat tinggalnya.⁶⁴

⁶³Render, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 33

⁶⁴Kasim, *Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Kencana, 2004), 153-154.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesuksesan usaha adalah sebuah hasil yang dicapai dari kemampuan mengembangkan ide-ide baru dari kemampuan untuk menemukan cara-cara dalam melihat masalah atau peluang.⁶⁵

dari segi konsumen lokasi juga memiliki peran dan pertimbangan yang sangat penting baginya untuk memakai atau tidak memakai sebuah jasa. maka Dapat disimpulkan pemilihan lokasi yang baik merupakan keputusan yang sangat penting, karena keputusan lokasi mempunyai dampak yang permanen dan jangka panjang bagi seorang calon konsumen.

b. Indikator Lokasi

Menurut Tjiptono pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut.⁶⁶

a) Akses

Lokasi hotel harus mudah dikunjungi orang banyak. Dengan pengertian hotel hendaknya dapat dikunjungi dari arah mana saja untuk tujuan yang bermacam-macam. Untuk hotel resort lebih banyak dipilih pada daerah pegunungan yang ramai dikunjungi pada waktu libur. Akses menggambarkan lokasi yang mudah dilalui atau dijangkau oleh sarana transportasi.

b) Visibilitas

Visibilitas yaitu mudah dan dapat dilihat dengan jelas fisik bangunannya, sehingga tidak sukar dicarinya. Orang-orang yang akan menginap pada suatu hotel sangat dipengaruhi oleh pandangan

⁶⁵ Thomas, Kewirausahaan dan manajemen, (Jakarta: Salemba Empat, 2008),h. 57

⁶⁶ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Princial Of Marketing*, Edisi 8, Prentice-hall, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2001), h. 183-184

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertama. Visibilitas menggambarkan lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal

c) Lalu lintas (*traffic*)

Lalu lintas (*traffic*) ada dua hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu:

1. Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *impulse buying* (proses pembelian tidak terencana atau spontan atau tanpa melalui usaha-usaha khusus).
2. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan.

d) Tempat parkir

Tempat parkir pada suatu hotel juga sangat berpengaruh pada keputusan menginap konsumen. Fasilitas parkir yang baik tidak akan menyebabkan konflik pada ruas jalan pada lokasi tersebut. Masalah yang timbul pada fasilitas parkir apabila kebutuhan parkir tidak sesuai atau melebihi kapasitas parkir yang tersedia.

Kendaraan yang tidak tertampung pada tempat parkir akan mengganggu kelancaran arus lalu lintas pada ruas jalan. Oleh karena itu tempat parkir yang luas, nyaman, aman, dan baik untuk kendaraan beroda dua maupun empat termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi daya tarik lokasi terhadap konsumen.

e) Ekspansi

Ekspansi menggambarkan tersedianya tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari. Ekspansi merupakan tujuan strategi perusahaan untuk berkembang pada masa yang akan datang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f) Lingkungan

Lingkungan ini menggambarkan daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Menurut Suryana mengemukakan bahwa lingkungan usaha dapat menjadi pendorong maupun penghambat jalannya perusahaan.

c. Lokasi dalam Ekonomi Islam

Islam mengajarkan dalam hal *place* untuk memilih lokasi yang strategis, seorang marketer ataupun pedagang harus bisa menguasai informasi pasar agar bisa memilih *place* yang tepat. Dalam satu riwayat Imam Ahmad diceritakan bahwa beliau pernah menerima utusan dari salahsatu kabilah di Bahrain. Rasulullah menanyakan siapa pemimpinnya dan dijawab bahwa pemimpinnya adalah Al-Ashajj.

Setelah bertemu dengan Al-Ashajj, beliau bertanya kepada Al-Ashajj berbagai hal dan orang-orang yang terkemuka serta kota-kota perdagangan di Bahrain seperti *kotasafa*, *mushaqqar*, dan *hijar*. Pemimpin kabilah tersebut sangat terkejut dengan luasnya wawasan geografis dan sentra-sentra komersial Rasulullah saw.

Hingga Al-Ashajj berkata "Sungguh, anda lebih tahu tentang negeri saya daripada saya sendiri. Anda juga lebih banyak mengenal kota-kota di negeri saya daripada yang saya ketahui". Rasulullah saw menjawab " Saya telah mendapat kesempatan untuk menjelajahi negeri anda dan saya telah diperlakukan dengan baik."⁶⁷

⁶⁷S. Antonio, *Muhammad Super Leader Super Manager*, (Jakarta: Pro LM Centre & Tazkia Publishing, 2009), h.86-87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penjelasan satu riwayat di atas dapat kita ketahui salah satu kesuksesan Nabi dalam berdagang salah satunya adalah dari segi *place* yaitu penguasaan informasi pasar. Informasi pasar sangatlah penting dalam menentukan lokasi perusahaan yang tepat. Penentuan lokasi usaha yang strategis dalam Islam haruslah memperhatikan aspek kemaslahatan.

Menurut Yusanto & Widjajakusuma, "Lokasi usaha harus baik, sehat, bersih dan nyaman. Harus juga dihindarkan untuk melengkapi tempat usaha yang diharamkan untuk menarik pembeli."⁶⁸ Selain itu dalam pemilihan lokasi usaha harus memperhatikan kemaslahatan. Nurcholifah berpendapat, "Lokasi usaha bisa di mana saja asalkan tempat tersebut bukan tempat yang dipersengketakan keadaannya."⁶⁹

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan pemilihan lokasi usaha yang strategis sesuai dengan aturan Islam yaitu⁷⁰:

- a. Memperhatikan aspek kemaslahatan dan menghindari unsur kedzaliman.
- b. Lokasi usaha yang layak dan tidak mengganggu masyarakat sekitar.
- c. Perlunya informasi pasar untuk menentukan lokasi yang strategis.

4. Fasilitas

1. Pengertian fasilitas

Fasilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sarana untuk melaksanakan pelaksanaan fungsi atau kemudahan.⁷¹ Fasilitas secara

⁶⁸ M. I. Yusanto & M. K. Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 96

⁶⁹ Ibid. h. 82.

⁷⁰ Patih Abdul Syukur Dan Fahmi Syahbudin, *Konsep Marketing Mix Syariah*, (2017), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terminologi adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa objek wisata. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan kepada konsumen.⁷²

Maka Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

2. Indikator Fasilitas

Menurut Sumayang (Kiswanto, 2011), menjelaskan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas, pada penelitian ini indikator fasilitas yang digunakan adalah:⁷³

- a. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
- b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan, fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.

⁷¹ [google.com/amp/s/kbbi](https://www.google.com/amp/s/kbbi).

⁷² Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014).h

⁷³ Patah Abdul Suku. Ibid.179

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan, fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah *familier* bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah.

5. Jasa

a. Pengertian Jasa

Jasa pada dasarnya semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah.

Menurut Kotler & Armstrong jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produksi fisik maupun sebaliknya.⁷⁴

Sementara itu, perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah mereka yang memberikan konsumen produk jasa, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, seperti transportasi, pengiriman barang, pendidikan dan penginapan.

b. Jasa Dalam Ekonomi Islam

Dalam ekonomi Islam, jasa dikaitkan dengan ijarah (sewa-menyewa). Penjualan jasa dalam Islam disebut dengan ijarah atau sewa-menyewa, yaitu kegiatan pemindahan hak kemanfaatan. Objek dari kegiatan ijarah adalah jasa, baik jasa yang dihasilkan dari tenaga manusia

⁷⁴ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, (NJ: Pearson Education, 2012), 347.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun jasa yang diperoleh dari pemanfaatan barang. Konsep *ijarah* sama dengan konsep jual beli. Hanya saja, objek yang diperjual belikan dalam *ijarah* adalah jasa⁷⁵.

Menurut bahasa Lafal *ijarah* berasal dari kata Arab *al-ajru* yang berarti *al-iwadh* (ganti) yang berarti upah, sewa, jasa, atau imbalan. Sedangkan menurut istilah para ulama berbeda-beda mendefinisikan *ijarah*, antara lain adalah sebagai berikut⁷⁶:

- a) Menurut hanafiyah *ijarah* adalah akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan.
- b) Menurut malikiyah *ijarah* adalah nama bagi akad-akad untuk kemanfaatan yang bersifat manusiawi dan untuk sebagian yang dapat dipindahkan.
- c) Menurut syaikh syihab al-din dan syaikh umairah bahwa yang dimaksud dengan *ijarah* adalah akad atas manfaat yang diketahui dan disengaja untuk memberi dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui ketika itu.
- d) Menurut muhammad al-syarbini al-khatib bahwa yang dimaksud dengan *ijarah* adalah pemilikan manfaat dengan adanya imbalan dan syarat-syarat.
- e) Menurut sayyid sabiq bahwa *ijarah* adalah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.

⁷⁵Idris, *Hadis Ekonomi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), h. 231

⁷⁶Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 114-115

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) Menurut hasbi ash-shiddiqie bahwa *ijarah* adalah akad yang objeknya ialah penukaran manfaat untuk masa tertentu, yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan, sama dengan menjual manfaat.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, kiranya dapat dipahami bahwa *ijarah* adalah menukar sesuatu dengan ada imbalannya, diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti sewa-menyewa dan upah-mengupah, sewa-menyewa adalah menjual manfaat. Dan upah-mengupah adalah menjual tenaga atau kekuatan.

Syarat-syarat *ijarah* yaitu:

- a) Masing-masing pihak rela untuk melakukan sewa-menyewa, maksudnya jika di dalam akad sewa-menyewa itu terdapat unsur pemaksaan, maka sewa menyewa itu tidak sah. Ketentuan ini sejalan dengan Firman Allah dalam Surah an-Nisa (ayat) : 29

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu"

- b) Harus jelas objek yang diakadkan.
- c) Objek sewa-menyewa dapat digunakan sesuai peruntukannya.
- d) Kemanfaatan objek yang diperjanjikan adalah yang diperbolehkan dalam agama islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Orang yang menyewakan adalah pemilik barang sewa, walinya atau orang yang menerima wasiat untuk bertindak sebagai wali.
- f) Objek sewa-menyewa dapat diserahkan.
- g) Objek sewa-menyewa tidak cacat.
- h) Sesuatu yang disewakan bukan kewajiban bagi penyewa, misalnya menyewa orang untuk melakukan sholat atau puasa untuk diri penyewa.
- i) Upah/sewa tidak sejenis dengan manfaat yang disewa.
- j) Harga sewa harus dibayar, bila berupa uang harus ditentukan berapa besarnya, dan jika berupa hal lain harus ditentukan berapa kadarnya.
- k) Tidak boleh dipersyaratkan dengan perjanjian lain.
- l) Harus segera dapat dimanfaatkan pada saat terjadinya persetujuan, kecuali dalam sewa-menyewa yang ditentukan menurut waktu.

Dasar hukum ijarah dalam QS. Al- Kahf (ayat): 77

فَانْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا أَتَيَا أَهْلَ قَرْيَةٍ اسْتَطْعَمَا أَهْلَهَا فَأَبَوْا أَنْ يُضَيِّفُوهُمَا فَوَجَدَا فِيهَا جِدَارًا يُرِيدُ أَنْ يَنْقَضَ فَأَقَامَهُ ۚ قَالَ لَوْ شِئْتَ لَتَّخَذْتَ عَلَيْهِ أَجْرًا ﴿٧٧﴾

Artinya: “maka keduanya berjalan hingga tatkala keduanya sampai kepada penduduk suatu negeri, mereka meminta dijamu kepada penduduk negeri itu, tetapi penduduk negeri itu tidak mau menjamu mereka, kemudian keduanya mendapatkan dalam negeri itu dinding rumah yang hampir roboh, maka khidr menegaka dinding itu. Musa berkata, jikalau kamu mau, niscaya kamu mengambil upah untuk itu.”

6. Hotel

a. Pengertian Hotel

Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi, maupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel⁷⁷. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayarnya dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.⁷⁸

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut di atas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah mengeluarkan peraturan yang dituang dalam Surat Keputusan (SK. Menhub, RI. No. PM 10 / PW.391 / Phb-77), “Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum”.

Dan Surat Keputusan Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi) No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyatakan bahwa, “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial”⁷⁹

⁷⁷ Agus nawar, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 54

⁷⁸ Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), h.5

⁷⁹ Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008), h.27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

- a) Kamar tidur atau kamar tamu
- b) Makanan dan minuman
- c) Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti : tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya⁸⁰

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi menggunakan bangunan fisik menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya diperuntukkan bagi umum dikelola secara komersial

b. Syariah

Kata Syariah secara *Etimologi* berasal dari kata *Syara'a* yang maknanya mengambil air dengan mulut,tempat lalunya air,dan tempat lewat minuman yang diteguk orang. Syariah secara *Terminologi* adalah peraturan-peraturan yang diciptakan Allah,atau yang diciptakannya pokok-pokoknya supaya manusia berpegang kepadanya dalam berhubungan dengan tuhan,saudara sesama muslim, saudaranya sesama manusia, serta hubungannya dengan alam seluruhnya dan hubungannya dengan kehidupan.⁸¹

Kata *Syara'a* terdapat dalam salah satu surat dalam Al-Qur'an, surat Al-Maidah (5) :48

⁸⁰*Ibid.* h.31.

⁸¹Abd. Shomad, *Hukum Islam Penormaan prinsip syariah dalam Hukum Indonesia*, (Jakarta: Kencana,2010),hlm. 26



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَمِنْهَا جَاثِرَةٌ مِنْكُمْ جَعَلْنَا لِكُلِّ

Artinya :....”untuk tiap-tiap umat diantara kamu kami berikan aturan dan jalan yang terang.”(QS.Al-Maidah /5:48)

Syari’ah dalam ayat ini diterjemahkan dengan “aturan” dan *minhaj* diterjemahkan dengan “jalan yang terang”. Hal ini sejalan dengan pendapat Qatadah yang mengatakan Minhaj ialah agama, dan agama itu satu , sedangkan *syir’ah* adalah aturan, yang tentunya aturan itu berlainan. Sedangkan definisi syariat menurut para ahli sebagai berikut.⁸²

- 1) Ibnu Manzur mendefinisikannya dengan syariat dan *syir’ah* adalah ketetapan Allah yang dituangkan dalam bentuk agama, seperti puasa, zakat, haji dan sekalian perbuatan baik.
- 2) Zakaria al-Ansari mengatakan syariat menurut istilah ialah membolehkan sesuatu atau melarangnya.
- 3) Al-Jurjani mendefiniskan dengan “syariah ialah perintah untuk menjalani pengabdian
- 4) Abu A’la al-Maududi mengatakan syariat itu adalah bagaimana cara untuk mengabdikan kepada Allah dan jalan mana yang ditempuh untuk pengabdian kepadanya.

c. Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tentram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim.⁸³

⁸²Junaidi Lubis, *Islam Dinamis*, (Jakarta: Dian Rakyat, 2010), h.27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hotel syariah adalah hotel yang dalam rangka penyediaan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minuman serta jasa lainnya, yang bukan saja memenuhi ketentuan persyaratanyang ditetapkan (Kepmen) tetapi juga memenuhi ketentuan Allah SWT.

Hotel syariah merupakan salah satu bisnis Islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syariah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya. Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi kelentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah.

Dalam pengelolaan hotel banyak komponen yang harus dipeneuhi dalam bisnis hotel syariah Adapun Komponen-komponen yang harus dimiliki oleh hotel syariah tepat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel II.2
Komponen Hotel Syariah

No	Unsur Komponen	Keterangan
1	Ornamen	Tidak ada patung dan lukisan makhluk bernyawa
2	Bahan bacaan	Umum dan islam
3	Hiburan	Disesuaikan dengan prinsip hiburan islam
4	TV	Chanel TV diseleksi
5	Toilet	Tersedia Shower atau alat semacamnya untuk istinja dengan air
6	Ruang ibadah	Mushalla, tempat wudhu terpisah, toilet terpisah, perlengkapan mushalla
7	Ruang pertemuan	Penggunaan tidak untuk kegiatan yang dilarang syariah atau yang berdampak negative menurut fitrah manusia
8	Minuman alcohol	Diganti dengan minuman herbal
9	Perlengkapan	Al-quran ,sajadah, arah kiblat, jadwal sholat, buku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	kamar tamu	doa
10	Loker	Tersedia tempat ganti pakaian yang tertutup di masing-masing loker
11	Pusat kebugaran	Tempat terpisah antara pria dan wanita atau jadwal penggunaan yang berbeda
12	Kolam berenang	Tertutup dengan jadwal penggunaan yang berbeda

Dari dua belas komponen yang ada maka setiap bisnis yang beroperasi harus mengetahui sehingga dalam penerapannya memiliki aturan khusus yang baku.

Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang didambakan, diantaranya:⁸⁴

- a. Memaulikan tamu (*fal yukrim dhaifah*)
- b. Tentram, damai, dan selamat (*salam*)
- c. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-nas*)
- d. Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'aalamiin*)
- e. Jujur (*siddiq*)
- f. Dipercaya (*amanah*)
- g. Konsisten (*istiqamah*)
- h. Tolong –menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wa taqwa*)

Dalam transaksi menginap dihotel akad yang dipakai adalah akad sewa-menyewa (*ijarah*). Ijarah secara *etimologi* berarti menjual manfaat atau menjual kegunaan,⁸⁵ sedangkan secara *Terminologi* ijarah adalah perjanjian untuk mendapatkan manfaat dari pembaaran, istilah umumnya adalah sewa-menyewa.

⁸⁴Riyanto Sofyan, *Loc. cit* , h.63-64

⁸⁵Nurnasrina, *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru :Suska Press,2012),h.94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menjalankan bisnis perhotelan terdapat suatu kesepakatan antara kedua belah pihak yang saling bersepakat yakni akad (*Countracts*). pada dasarnya akad itu sifatnya mengikat (*lazim*) suatu akad, seperti jual beli dan ijarah. Secara Etimologi akad memiliki makna mengabungkan antara ujungh sesuatu dan mengikatnya,lawannya adalah “*al-hillu*” (melepaskan), juga diartikan mengokohkan dan memperkuatnya.⁸⁶

Dalam bertransaksi maka diperlukan sebuah akad dimana kata akad, akad menurut Kamus Besar Bahasa Arab artinya ikatan (atau penguat dan ikatan) antara ujung-ujung sesuatu,baik ikatan nyata maupun maknawi.

Adapun operasional hotel syariah yang dijadikan standar adalah sebagai berikut:⁸⁷

a. Fasilitas

Semua fasiliitas baik fasilitas mendasar yang harus dimiliki oleh hotel ataupun fasilitas tambahan, merupakan fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu, produk maupun fasilitas yang tidak seseuai dengan tuntunan syariah tinggal dihapus dan menutupnya saja seperti klub malam, diskotek, pusat kebugaran (yang memungkinkan terjadinya Ikhlitath atau percampuran antara laki-laki dan perempuan, minuman al-Kohol.

Salah satu contoh mislanya toilet, selain perlengkapan standar yang memang harus ada, hotel juga melengkapi dengan bidget shower atau alat yang semacamnya untuk keperluan istinja.

⁸⁶Ahmad Wardi Muslich, *Fiqih Mumalah*,(Jakarta: Amzah,2010),h.110

⁸⁷Riyanto Sofyan,*Loc cit*, h,65-75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal lain mengenai penyediaan asbak rokok, meski fatwa haram rokok masih kontroversial, hotel tidak menyediakan asbak. Hal ini akan member pesan kuat bahwa merokok memang tidak ada tempatnya di hotel syariah.

Musahllah yang disediakan harus terpisah antara laki-laki dan perempuan, lengkap dengan kamar, wc dan tempat wudhu yang terpisah pula. Terpisah maksudnya bukan berarti ruangnya terpisah sama sekali, melainkan ada pembatas yang sangat jelas antara tempat sholat laki-laki dan wanita. dan mushalla dilengkapi dengan mukena, sajadah, dan buku doa.

Hiburan di hotel syariah tidaklah tontonan atau entertainment yang mengarah pada seputar hura-hura yang tidak mendidik, dan unsur keohongon, bahkan membangkitkan hawa nafsu dan mengeksploitasi wanita. Namun hiburan yang sesuai syariah adalah hiburan yang mendidik seperti nasyid, teater, sarana olahraga.

b. Tamu

Tamu yang telah in, khususnya pasangan lawan jenis dilakukan reception policy seleksi tamu. Seleksi tamu dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan mahram.

Untuk bisa mendapatkan dugaan yang kuat terhadap suatu pasangan-bahwa mereka bukan suami istri, bisa dibuat sebuah kriteria dasar dugaan antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Gelagat

- a) Pasangan tersebut terlihat canggung atau sangat mesra
- b) Mengucapkan kata-kata saying pada pasangannya
- c) Berjauhan saat mendatangi counter front office

2) Penampilan

- a) Pasangan wanita berpakaian seksi dengan dandanan yang berlebihan
- b) Pasangan wanita berseragam sekolah atau mahasiswa
- c) Tidak membawa perlengkapan bermalam(tas/koper)
- d) Perbedaan usaha yang cukup mencolok

c. Pemasaran

Hotel syariah harus terbuka bagi siapa saja, baik pribadi atau pun kelompok, formal maupun informal dari berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Selama aktivitasnya di hotel tidak dilarang oleh negara dan bukan penganjur kerusakan kemungkaran, perusuhan.

d. Makanan dan minuman

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang halal atau tidak dilarang oleh syariah. Dalam pembuatan makanan dan minuman, baik bahan-bahan maupun proses produksinya, kehalallannya harus terjamin (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornament disesuaikan dengan nilai-nilai kaidah dalam islam serta tidak bertentangan dengan syariah. Ornament seperti patung ditiadakan, begitu juga dengan lukisan makhluk hidup sebaiknya dihindari.

f. Operasional

1) Kebijakan

Kebijakan perusahaan internal atau kedalam yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan harus dibuat sesuai dengan nilai-nilai syariah. Begitu juga dengan kebijakan keluar, baik berupa kerja sama ataupun investasi dan pengembangan usaha, dilakukan dengan mitra yang aktivitas usahanya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

2) Pengelolaan SDM

Penerimaan dan perekrut SDM tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan, bermoral, dan sanggup untuk memenuhi aturan-aturan perusahaan yang berlaku. perusahaan harus jujur kepada karyawan dalam memberikan hak-hak serta karyawan pun harus jujur dan amanah dalam menjalankan kewajibannya.

Perusahaan juga berkewajiban memberikan pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan sesuai kemampuan perusahaan. Pelatihan ini bisa dalam hal pelatihan spiritual atau daurah secara berkalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Searagam karyawan harus sesuai dengan kaidah berpakaian dalam islam (menutup aurat). Karyawati yang non muslim dianjurkan untuk berpakaian sesuai dengan kaidah islam tapi tidak dipaksa. Jika menolak maka tetap harus memenuhi norma-norma ketimuran dalam berpekaian.

Pengelolaan SDM juga mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal, yaitu etika, pengetahuan, dan skill (keahlian).

3) Keuangan

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan sistem pengelolaan keuangan menurut syariat islam (akuntansi syariah). Kemitraan dengan lembaga keuangan seperti bank dan asuransi dilakukan dengan lembaga keuangan dan asuransi syariah. Bila perusahaan mempunyai keuntungan mencukupi nisab zakat, perusahaan berkewajiban mengeluarkan zakat.

4) Struktur

Adanya sebuah lembaga yang akan mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang akan memberikan arahan dan menjawab persoalan-persoalan yang muncul dilapangan yang berkaitan dengan penerapan operasi hotel secara syariah. Lembaga ini adalah Dewan Pengawas Syariah yang punya pengetahuan tentang kaidah-kaidah hukum dalam syariat islam.

5) Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah islam yang jujur, amanah, suka membantu dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Aturan yang selektif bagi pasangan yang menginap. Dengan aturan itu, maka terjadi seleksi tamu di hotel. Tetapi kemudian tidak berarti harus menunjukkan surat nikah ketika menginap, tetapi pihak hotel membatasi tamu yang check in, yang bukan suami-istri harus terpisah kamarnya. Dan, dengan dihilangkannya fasilitas-fasilitas tadi dengan sendirinya juga terjadi seleksi pasar.

B. Tinjauan Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu atau penelitian yang relevan yaitu penelitian yang membahas masalah hotel syariah tidak banyak peneliti sebelumnya yang telah melakukan penelitian, baik itu dalam bentuk tugas akhir mahasiswa D3, Skripsi mahasiswa S1, tesis Mahasiswa S2 maupun disertasi S3 dan jurnal. Namun ini membuka peluang untuk melakukan penelitian lebih dalam. Kajian tentang hotel syariah akan terus melakukan pembenahan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, sebelum dilakukan penelitian lebih lanjut, penulis juga mencari penelitian terkait dalam penelitian ini, tidak *letter late* dan agar penelitian ini tidak terulang kembali. Adapun penelitian terdahulu yang pernah ditulis oleh peneliti sebelumnya tentang hotel yang berlabel syariah diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Jurnal Nasional kurniawan raharjo (Diponegoro jurnal of management, *Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, Halaman 1-11 ISSN : 2337-3792*) judul : analisis pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian di T.B Rajawali Kalicik, Demak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disimpulkan bahwa pengaruh terbesar terhadap keputusan pembelian adalah kualitas layanan(X3) sebesar 7,969, disusul dengan persepsi harga (X2) sebesar 4,012 dan lokasi sebesar 3,374. Berdasarkan hasil uji koefisiensi determinasi total, nilai koefisiensi sebesar 0,704 yang berarti lokasi, kualitas pelayanan, dan persepsi harga memiliki pengaruh sebesar 70,4% terhadap keputusan pembelian sedangkan sisanya 30,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

2. Jurnal Internasional oleh Badran Nabil ALI (Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR), 2(1): 1-15, 2014 An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty ISSN: 2147-9100) Judul : *Sharia-complaint hotels in Egypt: Concept and challenges* /Syaria Complaint Hotel di Mesir: Konsep dan Tantangan.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan penjelasan tentang *Sharia Compliant Hotel (SCH)* dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam mengembangkan hotel di Mesir. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan teknik Delphi, metode yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner.

Temuan menunjukkan bahwa ada beberapa hal paling penting dari *Sharia Complaint Hotel (SCH)* adalah; tidak ada alkohol atau babi diperbolehkan, pemisahan gender antara laki-laki dan perempuan, produk makanan yang halal. Hal penting lainnya termasuk mendefinisikan; sajadah, Quran dan buku doa di setiap kamar, tidak ada klub malam, disko atau bar, dan adanya arah kiblat di setiap kamar.

Tantangan SCH yang utama adalah perlunya di klasifikasi hotel internasional atau lokal; persaingan dengan hotel non-Islam lainnya, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

butuhkan untuk kriteria khusus dialokasikan kepada klasifikasi hotel internasional.

3. Jurnal Internasional oleh Zhafir Md Salleh,(*International Journal of Trade, Ekonomi dan Keuangan, Vol.5, No. 1, Februari 2014*),judul : The Practice of Shariah-Complaint Hotel in Malaysia/praktek Syariah Complian di Hotel Malaysia.

Penelitian ini tentang adanya peningkatan yang signifikan pada produk dan layanan syariah, makanan Halal dan perbankan Islam. Revolusi halal telah menciptakan meningkatkan kesadaran di kalangan Muslim untuk mengkonsumsi produk halal atau layanan Syariah-compliant. Dalam menanggapi ini pengembangan, hotel dibuat layanan inovatif untuk Muslim tamu disebut Syariah Hotel (SCH).

Namun, masih kurangnya penelitian tentang karakteristik, dan implementasi SCH telah dilakukan di industri hotel. Oleh karena itu, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami praktek SCH di Malaysia. Difusi inovasi (DOI) teori digunakan untuk menyelidiki isu-isu adopsi dan pelaksanaan SCH.

Penelitian pendahuluan menggunakan wawancara melalui metode *purposive sampling*. Wawancara ditranskrip, dan dievaluasi berdasarkan analisis tematik untuk memahaminya. Studi ini menemukan tiga isu di menerapkan SCH, seperti ketidakpastian dari pemerintah regulasi, kesulitan untuk memenuhi standar Halal, dan tidak adanya Standar SCH. Seiring dengan ini, dua Standar Malaysia (MS1900: 2005 & MS1500:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2004) telah diidentifikasi dan sangat disarankan untuk digunakan sebagai alat dalam praktek SCH.

4. Jurnal Internasional Al-Uqud: Journal of Islamic Economics E-ISSN 2548-3544, P-ISSN 2549-0850 Accredited No. 28/E/KPT/2019 Volume 4 Issue 1, January 2020 oleh Winka Alfi Jayanti, judul : *What Attracts Guest to Stay? Brand Identity, Religiosity, and Reference Group towards Decision to Choose Sharia Hotel*

Hasil Penelitian Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif identitas merek, religiusitas dan kelompok referensi terhadap keputusan menginap di hotel Syariah.

Indonesia memiliki populasi muslim yang banyak, sehingga tidak mengherankan jika Branding Syariah saat ini banyak digunakan oleh entitas bisnis mulai perbankan sampai dengan bisnis perhotelan. Fenomena ini terlihat di kota Surabaya yang banyak ditemui Hotel Syariah seperti Hotel Namira Syariah Surabaya. Namun pertumbuhan jumlah konsumen yang menginap di Hotel Syariah tidak sebanyak dengan Hotel Konvensional.

Oleh sebab itu tujuan penelitian ini untuk. (1) Untuk menganalisis brand identity terhadap keputusan konsumen menginap di Hotel Namira Syariah Surabaya, (2) Untuk menganalisis religiusitas terhadap keputusan konsumen menginap di Hotel Namira Syariah Surabaya, (3) untuk menganalisis pengaruh kelompok referensi terhadap keputusan menginap di Hotel Namira Syariah Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan riset kausal. Populasi dalam penelitian ini bersifat infinite



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan kriteria responden adalah tamu yang pernah menginap di Hotel Namira Syariah Surabaya, beragama Islam dan berusia minimal 17 tahun. Teknik pengumpulan sampel menggunakan non-probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 210 responden. Instrumen penelitian menggunakan angket sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

5. jurnal nasional ekonomi dan kewirausahaan Vol. 18.No.3 pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap keputusan menginap pelanggan di hotel (Survei pada The Margangsa Hotel Surakarta)

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa lokasi, layanan dan fasilitas berperan penting dalam meningkatkan keputusan konsumen untuk menginap di The Margangsa Hotel Surakarta. Kondisi ini mencerminkan bahwa semakin baik lokasi atau keberadaan The Margangsa Hotel Surakarta akan semakin disukai oleh masyarakat yang ingin memenuhi kebutuhan untuk menginap.

6. jurnal nasional EMBA ISSN 2303-1174 oleh :nicklouse judul pengaruh harga lokasi, dan fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa taman wisata toar wisat toar lumimuut (taman eman) seonder.

Pariwisata di Indonesia memiliki potensi besar dan sumber daya yang belum dikembangkan secara maksimal oleh pemerintah maupun sektor swasta. Pembangunan bidang pariwisata diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, karena sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan di bidang ekonomi. Kegiatan Pariwisata yang diharapkan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap perekonomian. Menetapkan harga jual yang terjangkau, lokasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

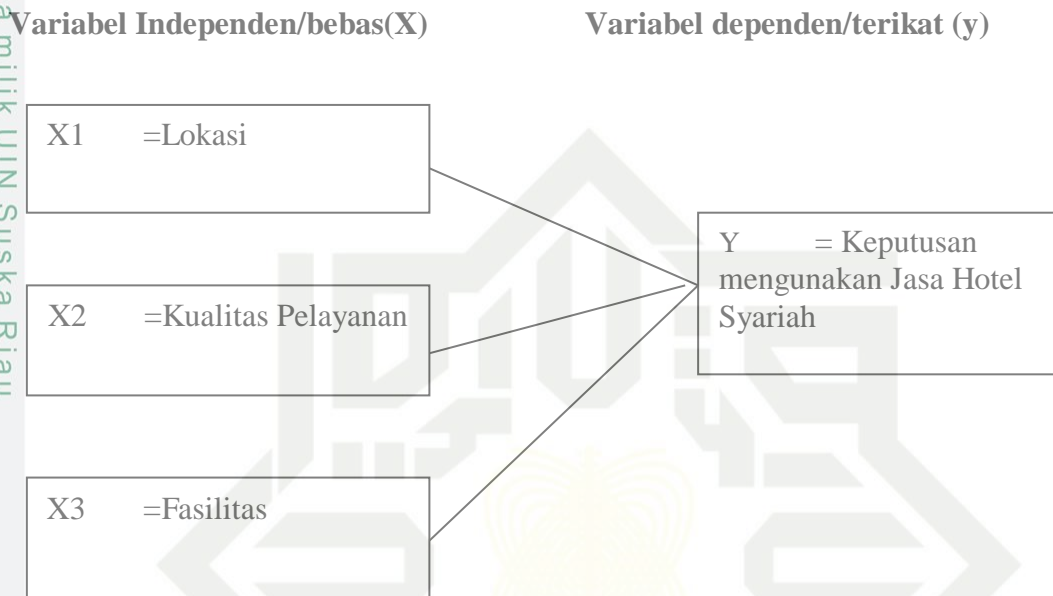
yang strategis serta fasilitas yang memadai akan meningkatkan keputusan menggunakan jasa oleh konsumen. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan menggunakan jasa Taman Wisata Toar Lumimuut. Sampel ditentukan berdasarkan rumus slovin, sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan baik secara simultan maupun parsial Harga, Lokasi, dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa Taman Wisata Toar Lumimuut. Mengingat Harga, Lokasi, dan Fasilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan serta memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap keputusan menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut, maka sebaiknya pihak pimpinan Taman Wisata Toar Lumimuut, memperhatikan faktor Harga, Lokasi, dan Fasilitas untuk senantiasa dikembangkan.

C. Konsep Operasional

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁸⁸ Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

⁸⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.32

Gambar II.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Operasional Variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel .II.3

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Lokasi (X1)	Menurut Kotler pengertian lokasi adalah kegiatan perusahaan yang membuat lokasi tersedia bagi sasaran. ⁸⁹	1. Akses 2. Visibilitas 3. Tempat parkir yang luas 4. Lokasi berada pada lalu lintas 5. Ekspansi 6. Lingkungan yang mendukung
Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut FreddyRangkuti, pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. ⁹⁰	1. <i>Tangibels</i> (bukti langsung) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empaty</i> (kepedulian)

⁸⁹ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Princial Of Marketing*, Edisi 8, Prentice-hall, (Jakarta PT. Gramedia Pustaka, 2001), h. 148

⁹⁰ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. GramediaPustaka Utama, 2013), h. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fasilitas (X3)	Adalah suatu sarana fisik yang memproses suatu masukan menuju keluaran. ⁹¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas 2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan 3. Kemudahan menggunakan fasilitas dan Kelengkapan alat yang digunakan
Keputusan memakai jasa Hotel Syariah	Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan keputusan pembelian adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan kebutuhan 2. pencarian informasi 3. mengevaluasi pilihan 4. keputusan membeli 5. perilaku pasca beli

⁹¹ jurnal Emba, pengaruh harga, lokasi, fasilitas terhadap kepuasan menggunakan jasa taman wisata toar lummit (taman eman) sonder, h.1074

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field riserch*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengambil data di lapangan, misalnya : mengamati, mencatat dan lainnya.⁹² dengan pendekatan kuantitatif . untuk mengetahui pengaruh treatment (perlakuan) itu melalui beberapa proses antara lain pengumpulan data, analisis, interpersi data,serta penulisan hasil-hasil penelitian. penelitian kuantitaif (*Quantitatif Research*) adalah suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (score, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai, dan di analisis dengan statistik.⁹³

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan memilih lokasi pada Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh, beralamat di Jl.Sudirman, Koto Dibuah, Kec Payakumbuh Utara Kota Payakumbuh Sumatra Barat. Alasan memilih lokasi tersebut karena Hotel Mangkuto Syariah merupakan hotel yang sudah lama melebelkan syariah dan juga strategis banyaknya para wisatawan yang berkunjung.

⁹²Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV.Budi Utama, 2012), h.4

⁹³Iwan Hermawan, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Hidayatul Quran kuningan, 2019), h.16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan september sampai april 2021

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti⁹⁴. Adapun Subjek penelitian adalah tamu hotel mangkuto syariah . Sedangkan objek penelitian ini pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel syariah.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁹⁵Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁹⁶. Populasi adalah totalitas dai semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti.⁹⁷

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pengunjung Hotel Mangkuto Syariah jumlah populasi diambil jumlah tamu keseluruhan 27716.

⁹⁴Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), h. 34

⁹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2010, h. 173.

⁹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta,2013, h. 8

⁹⁷M.Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Statistik 2*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001),h. 84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non probability* dengan metode *accidental sampling*.

Prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data, maka peneliti juga menggunakan rumus Slovin dalam menentukan sampel batas toleransi kesalahan yang ditetapkan 10% menggunakan rumus Slovin:⁹⁸

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Jadi, sampel yang dihasilkan menggunakan rumus Slovin adalah :

$$n = \frac{27716}{1 + 27716(0.1)^2}$$

$$n = 99,6$$

⁹⁸Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2003),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka jumlah sample dalam penelitian ini adalah 99,6 dan dibulatkan menjadi 100 orang responden.

E. Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh serta hubungan yang positif antara dua variabel atau lebih perlu dirumuskan suatu hipotesis. dimana merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

Dalam penelitian tentang pengaruh Pengaruh lokasi,kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotelMangkuto syariah payakumbuh, ditinjau sebagai berikut:

1. Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel Mangkuto syariah payakumbuh.
Ho: Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel Mangkuto syariah payakumbuh.
2. Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel Mangkuto syariah payakumbuh.
Ho: Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel Mangkuto syariah payakumbuh.
3. Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel Mangkuto syariah payakumbuh.



Ho: Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap keputusan konsumen memakai jasa hotel Mangkuto syariah payakumbuh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengetahui data-data dalam melakukan penelitian, maka penulis mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut :⁹⁹

1. Observasi adalah teknik pengambilan data di mana peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti.
2. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian seperti profil perusahaan, aturan tertulis dan tidak tertulis dari perusahaan, struktur organisasi dan lain-lainnya.
3. Angket/Kuesioner. Kuesioner yaitu suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.¹⁰⁰
4. Studi Pustaka, Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri file atau dokumen-dokumen, literatur serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

⁹⁹*Ibid.*, hlm. 137-145

¹⁰⁰Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yaitu dengan cara dikaitkan dengan masing-masing tujuan seperti yang terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel III.1
Pengolahan Data¹⁰¹

Tujuan Penelitian	Teknik Analisa
T-1: Pngaruh X1,X2,X3 Terhadap Y	Regresi Linear berganda

1. Pembobotan Nilai

Dalam suatu penelitian, data merupakan hal yang sangat penting. Sebelum melakukan penyebaran angket/ kuesioner, penentuan skala pengukuran kuesioner adalah langkah pertama yang dilakukan agar mempermudah proses pengolahan data yang menggunakan program Smart PLS, yaitu software yang dirancang untuk membantu pengolahan data secara statistik.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan angket bersifat tertutup. Angket diajukan dengan menggunakan skala *Likert* meliputi skala 1 sampai 5. Urutan untuk skala ini menggunakan lima angka penilaian, yaitu:

Tabel.III.2 :
Bobot Penilaian Skala Likert¹⁰²

Skala	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Supranto, 2003

¹⁰¹ Data Olahan 2020.

¹⁰² Supranto, *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, Ed. Ke-7, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), h. 132.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pengukuran Instrumen

a. Uji Validitas

Uji ini sebenarnya untuk melihat kelayakan butir butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variable, daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variable tertentu. Uji validitas ini dilakukan pada tiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan $r_{table} | df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 30%. Jika $r_{table} < r_{hitung}$ maka butir soal tersebut valid. Dan apabila $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka kuisisioner tidak valid. Data yang di perlukan dalam rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{N\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{N\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi x_i dan y_i

x_i = Jumlah total dari tiap variabel (lokasi, kualitas layanan, fasilitas)

y_i = Jumlah total dari seluruh variabel

N = Banyak responden

b. Uji Reliabilitas¹⁰³

Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variable yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama sama terhadap

¹⁰³ *Ibid*, hlm 165.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seluruh pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0.60$ disebut reliable. Nilai reliabilitas dalam uji ini dapat dilihat pada kolom *Reliability statistic* (*Cronbach's Alpha*) yang diolah dengan program spss 21.

H. Teknik Analisa Data

1. Uji asumsi klasik

Penelitian ini akan mengukur asumsi normalitas, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variable-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi erat satu sama lain. Tujuan utamanya adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi. Apabila $VIF > 10$, maka model tersebut menunjukkan adanya multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka terjadi homokedastisitas dan jika berbeda terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya masalah heteroskedastisitas di dalam suatu penelitian adalah dengan media grafik *scatterplot*, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain. Jika dalam persamaan regresi melibatkan lebih dari satu variabel bebas maka disebut persamaan regresi berganda. Dalam analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengaruh dua variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dibuat persamaan sebagai berikut dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (keputusan konsumen)

X₁ = variabel bebas (*lokasi*)

X₂ = variabel bebas (*pelayanan*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X_3 = Variabel bebas (fasilitas)

a = konstanta

b = koefisien regresi

e = standar error (variabel pengganggu/tidak dihitung)

b. Uji T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen yaitu lokasi (X_1) dan kualitas layanan (X_2), dan religiusitas (x_3). memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan (Y) pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Dalam mengambil kesimpulan untuk uji T peneliti melakukan perhitungan sesuai dengan pendekatan alat statistika yang dipergunakan (Aplikasi SPSS 21).

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) menjadi alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 atau 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (lokasi, kualitas pelayanan dan religiusitas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (keputusan) sangat terbatas. Dan begitupun sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen

(lokasi.kualitas pelayannya dan religiusitas) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (keputusan).¹⁰⁴



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁰⁴Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Diponegoro, 2012), hlm, 97



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat diatas diperoleh sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis variable lokasi (X_1) maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang paling tertinggi adalah 53% yaitu hotel mangkuto syariah memiliki lokasi yang mudah di akses.
2. Berdasarkan Variabel kualitas pelayanan (X_2), maka dapat disimpulkan tanggapan responden yang paling tertinggi adalah 73% yaitu karyawan hotel mangkuto syariah menyampaikan informasi yang benar mengenai jasa layanan perhotelan.
3. Berdasarkan Variabel fasilitas (X_3), maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang paling tertinggi adalah 46% yaitu hotel mangkuto syariah memiliki lobi yang bagus dan nyaman.
4. Berdasarkan Variabel keputusan konsumen (Y), maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang paling tertinggi adalah 46% yaitu saya mengumpulkan informasi terlebih dahulu sebelum menginap di hotel mangkuto syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pihak Hotel Mangkuto syariah tetap mempertahankan hotel yang berlabel syariah dan meningkatkan fasilitas modern seperti lift yang bagus, dan ruangan yang bersih
2. Hendaknya hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam: Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara dan Pasar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014)
- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqih Mumalah*, (Jakarta: Amzah, 2010)
- Abd. Shomad, *Hukum Islam Penormaan prinsip syariah dalam Hukum Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Azwar, *Sikap Manusia: Teori, kasus dan pengukuran*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000)
- Agus nawar, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung: Alfabeta, 2002)
- Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelia*, Jurnal, (Universitas Semarang, 2011)
- Abdul Warits, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)"*, Skripsi, 2009)
- Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008)
- Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Boediono, *Pelayana Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003)
- Burhanuddin Abdullah, *Budaya Kerja Perbankan*, (Jakarta: LP3ES, 2006)
- Djamaluddin Ancok dan Fuat Nashori Suroso, *Psikologi Islami*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013)
- Erni R. Ermawan, *Business Ethics*, (Bandung: Alfabeta, 2007)
- Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2005)
- _____, *Strategi Pemasaran*. (Jakarta: Indeks, 2001)
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013)
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Diponegoro, 2012)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hendrie Anto, *Pengantar Ekonomika Mikro Islami*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003)

Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)

H. Mulyadi Nitisusanto, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2012)

Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2003),

Irma Nilasari, *Pengantar Bisnis*,(Yogyakarta: Graha Ilmu,2006)

Idris, *Hadis Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2016)

Iwan hermawan, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Hidayatul Quran kuningan, 2019)

Ita Nurcholifah, *Strategi Marketing Mix dalam Perspektif Syariah*, Jurnal Khatulistiwa-journal of islamic studies, 2014)

Junaidi Lubis, *Islam Dinamis*,(Jakarta: Dian Rakyat,2010),

Ika Yunia Fauzia, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah*, (Jakarta: Kencana Prendamedia Group, 2014)

Johan Arifin,*Fiqh Perlindungan Konsumen*,(Semarang Rasail, 2007)

Jalaludin Rahmat, *Psikologi Agama*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2003)

Kasmir. *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Prenada Media Grup. 2008)

Muhammad Sulaiman, *Jejak Bisnis Rasul*, (Jakarta: PT Mizan Publika, 2010)

Mokh, Syaiful Bakhri, *Sukses Berbisnis Ala Rasulullah SAW*, (Erlangga: 201

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008)

_____, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

_____, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004)

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*,(Jakarta:Bumi Aksara,2006)

Muhlis,*Perilaku Menabung di Perbankan Syariah Jawa Tengah*, disertasi (Semarang:Universitas Diponegoro,2011)

Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, (Jakarta: PT.Gramedia,2008)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam persepektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (jakarta : Bumi Aksara, 2006)

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010)

Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam persepektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010)

M. I. Yusanto & M. K. Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002)

M.Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Statistik 2*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001)

M.syafii Atonio, *Bank syariah dari teori ke praktek*, (Jakarta: Gema Insni, 2001)

Nurnasrina, *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru :Suska Press,2012)

Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada BisnisHotel*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011)

Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip–Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*(Jakarta;Erlangga, 2006)

Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Princial Of Marketing*, Edisi 8, Prentice-hall, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka, 2001)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*, terjemahan Damos Sihombing (Jakarta: PT. Prehalindo, 2001)

Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*,(NJ:Pearsoan Education, 2012)

Patah Abdul Syukur Dan Fahmi Syahbudin, *Konsep Marketing Mix Syariah*, Jurnal, (*Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI*, 2017)

Render ,*Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*,(Jakarta: Salemba Empat,2001)

Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005)

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitaif, kualitatif*,(Bandung: Alfabeta,2008)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Slamet Riyanto, *metode riset penelitian kuantitatif*, (Yogyakarta: CV.Budi Utama, 2012),

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2010)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta,2013)

Sugoarto, *Ekonomi Mikro sebuah kajian Komprehensif*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka utama, 2007)

Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing In Practice*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang:Widya Karya, 2008)

Sri Nurhayati, *Akuntansi Syariah di Indoesia*, (Jakarta:Salemba Empat, 2011)

Supranto, *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, Ed. Ke-7, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003)

S. Antonio, *Muhammad Super Leader Super Manager*, (Jakarta: Pro LM Centre & Tazkia Publishing, 2009)

Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Mneciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakrta : Prenamedia Group, 2017)

Thomas, *Kewirausahaan dan manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008)

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 1: DESKRIPSI DATA

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Variabel Lokasi

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Hotel mangkuto syariah memiliki lokasi yang mudah di akses.	53	43	4	0	0	100
		53%	43%	4%	0%	0%	100%
2.	Lokasi hotel mangkuto syariah sangat startegis.	53	73	2	0	0	100
		53%	73%	2%	0%	0%	100%
3.	Hotel mangkuto syariah memilki bangunan yang bagus.	29	64	7	0	0	100
		29%	64%	7%	0%	0%	100%
4.	Lingkungan hotel mangkuto syariah memilki potensi bagus kedepannya untuk usaha.	24	73	3	0	0	100
		24%	73%	3%	0%	0%	100%
5.	Lokasi hotel mangkuto syariah asri dan nyaman.	46	51	3	0	0	100
		46%	51%	3%	0%	0%	100%
6.	Tersedianya berbagai alat transprotasi menuju lokasi hotel mangkuto syariah.	16	59	19	6	0	100
		16%	59%	19%	6%	0%	100%
Jumlah		221	363	38	6%	0%	600
Persentase(%)		36,83%	60,5 %	10,56%	1%	0%	100%

Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas (X2)

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Karyawan hotel mangkuto syariah menyampaikan informasi yang benar mengenai jasa layanan perhotelan.	73	23	3	1	0	100
		73%	23%	3%	1%	0%	100%
2.	Karyawan hotel mangkuto syariah melayani pengunjung dengan cepat tanggap.	29	67	4	0	0	100
		29%	67%	4%	0%	0%	100%
3.	Karyawan hotel mangkuto syariah melayani pengunjung dengan ramah dan penuh rasa peduli.	24	74	2	0	0	100
		24%	74%	2%	%	0%	100%
4.	Karyawan hotel mangkuto syariah selalu mengucapkan salam saat menyambut tamu dan berpakaian sopan.	45	53	2	0	0	100
		45%	53%	2%	0%	0%	100%
5	Hotel mangkuto syariah memberikan aminan layanan keamanan kepada amu.	16	62	17	5	0	100
		16%	62%	17%	5%	0%	100%
Jumlah		187	279	28	6	0	500
Persentase(%)		37,4%	55,8%	5,6%	1,2%	0%	100%



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Variabel Fasilitas

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Hotel mangkuto syariah memiliki lobi yang bagus dan nyaman.	46	48	6	0	0	100
		46%	48%	6%	%	0%	100%
2.	Hotel mangkuto syariah menyediakan fasilitas wifi , baik di dalam kamar maupun di sekitar hotel.	25	71	4	0	0	100
		25%	71%	4%	%	0%	100%
3.	Hotel mangkuto syariah menyediakan pajangan tulisan kaligrafi dan gambar islami yang indah.	28	64	8	0	0	100
		28%	64%	8%	%	0%	100%
4.	Hotel mangkuto syariah menyediakan fasilitas loundry dengan harga terjangkau.	22	75	3	0	0	100
		22%	75%	3%	0%	0%	100%
5.	Hotel mangkuto syariah menyediakan fasilitas ibadah dan tersedianya peralatan sholat di mushallah yang bersih.	49	49	2	0	0	100
		49%	49%	2%	0%	0%	100%
6.	Hotel mengkuto syariah memiliki kelengkapan ibadah di setiap kamar, seperti sajadah dan arah kiblat.	20	59	17	4	0	100
		20%	59%	17%	4%	0%	100%
Jumlah		190	366	40	4	0	600
Persentase(%)		31,67%	61%	6,67	0,67%	0%	100%

Tanggapan Responden tentang Variabel Keputusan Konsumen

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Saya mengumpulkan informasi terlebih dahulu sebelum menginap di hotel mangkuto syariah.	46	49	5	0	0	100
		46%	49%	5%	%	0%	100%
2.	Saya tidak berfikir lama menginap di hotel mangkuto syariah.	34	61	5	0	0	100
		34%	6%	5%	%	0%	100%
3.	Keputusan saya menginap di hotel mangkuto syariah adalah keputusan yang tepat.	35	58	7	0	0	100
		35%	58%	7%	%	0%	100%
4.	Saya tidak menyesali keputusan saya menginap di hotel mangkuto syariah.	29	68	3	0	0	100
		29%	68%	3%	0%	0%	100%
5.	Saya merasa puas atas penggunaan jasa hotel mangkuto syariah	35	45	2	0	0	100
		35%	45%	2%	0%	0%	100%
6.	Diantara berbagai hotel yang ada di payakumbuh, saya memilih hotel mangkuto syariah.	30	53	13	4	0	100
		30%	53%	13%	4%	0%	100%
Jumlah		278	447	47	8	0	800
Persentase(%)		34.75%	55.87%	5.87%	1%	0%	100%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI VALIDITAS

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_1)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Lokasi (X_1)	Pernyataan 1	0,395	0,1654	Valid
	Pernyataan 2	0,413	0,1654	Valid
	Pernyataan 3	0,558	0,1654	Valid
	Pernyataan 4	0,602	0,1654	Valid
	Pernyataan 5	0,600	0,1654	Valid
	Pernyataan 6	0,759	0,1654	Valid

Sumber: Data Olahan, 2021

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X_2)	Pernyataan 1	0,451	0,1654	Valid
	Pernyataan 2	0,536	0,1654	Valid
	Pernyataan 3	0,628	0,1654	Valid
	Pernyataan 4	0,503	0,1654	Valid
	Pernyataan 5	0,583	0,1654	Valid

Sumber: Data Olahan, 2021

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_3)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Fasilitas (X_1)	Pernyataan 1	0,302	0,1654	Valid
	Pernyataan 2	0,462	0,1654	Valid
	Pernyataan 3	0,462	0,1654	Valid
	Pernyataan 4	0,413	0,1654	Valid
	Pernyataan 5	0,638	0,1654	Valid
	Pernyataan 6	0,375	0,1654	Valid

Sumber: Data Olahan, 2021

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Keputusan Konsumen (Y)	Pernyataan 1	0,546	0,1654	Valid
	Pernyataan 2	0,452	0,1654	Valid
	Pernyataan 3	0,596	0,1654	Valid
	Pernyataan 4	0,490	0,1654	Valid
	Pernyataan 5	0,604	0,1654	Valid
	Pernyataan 6	0,491	0,1654	Valid

Sumber: Data Olahan, 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI RELIABILITAS

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi\

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,634	6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,626	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,692	6

Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Batas Reliabilitas	Croanbach's Alpha	Keterangan
Lokasi	0,60	0,634	Reliabel/dapat dipercaya
Kualitas pelayanan	0,60	0,626	Reliabel/dapat dipercaya
Fasilitas	0,60	0,791	Reliabel/dapat dipercaya
Keputusan konsumen	0,60	0,692	Reliabel/dapat dipercaya

Sumber: Data Hasil Penelitian, 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2 : UJI ASUMSI KLASIK

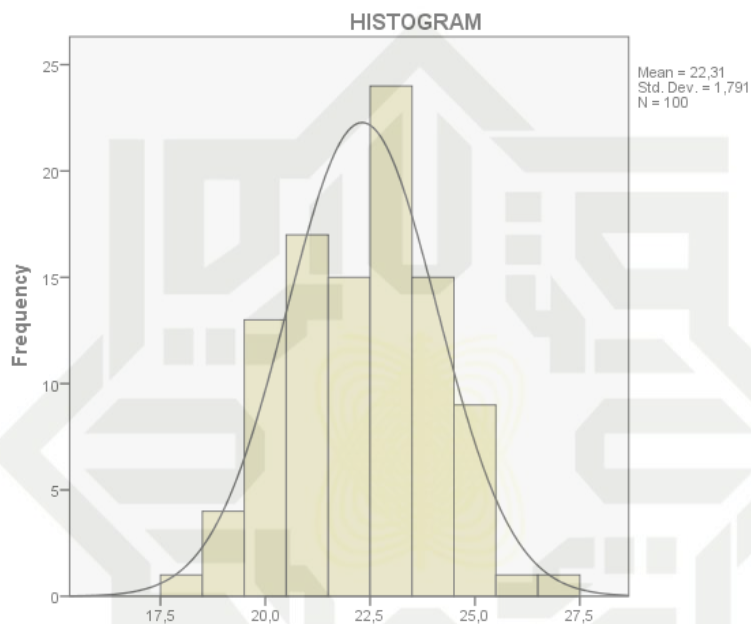
UIN SUSKA RIAU

UJI NORMALITAS

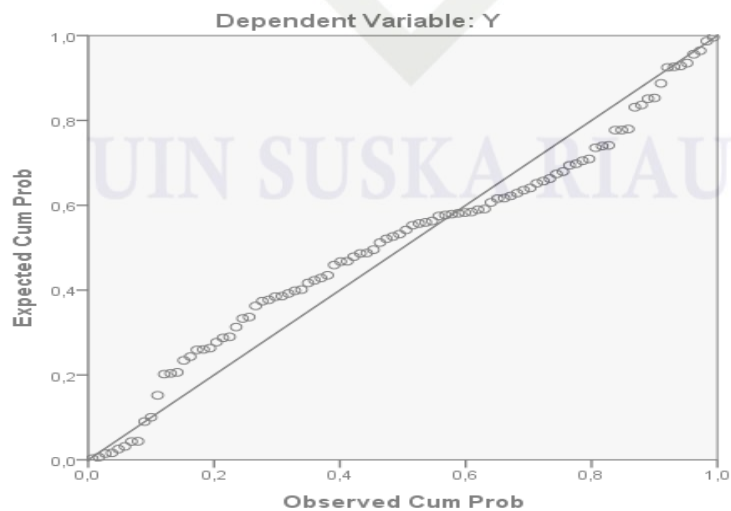
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Grafik Histogram Normalitas Variabel Lokasi



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV.6 Grafik P-Plot Normalitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

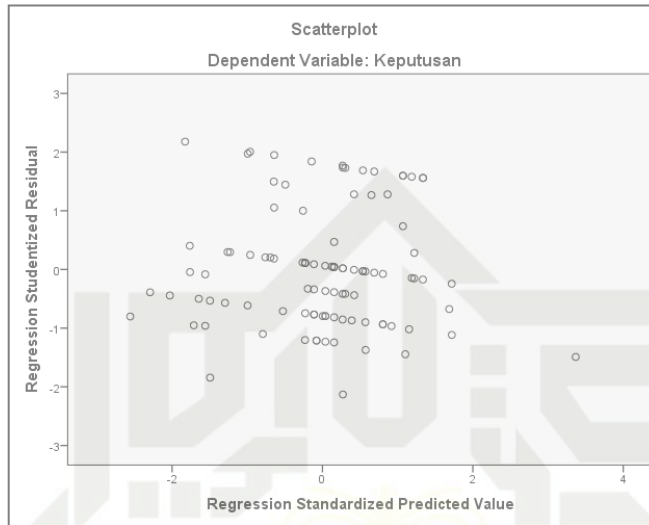


Diagram Scatterplot Heteroskedastisitas

UJI MULTIKOLINEARITAS

**Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	25,263	2,872		8,797	,000		
LOKASI	,239	,088	,300	2,716	,008	,791	1,264
KUALITAS	,081	,123	,070	2,657	,013	,860	1,163
FASILITAS	,132	,094	,145	3,405	,020	,903	1,107

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN: UJI HOPITESIS

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25,263	2,872		8,797	,000
LOKASI	,239	,088	,300	2,716	,008
KUALITAS	,081	,123	,070	2,657	,013
FASILITAS	,132	,094	,145	3,405	,020

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Sumber: Data Olahan, 2021

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 25,263 + 0,239X_1 + 0,081X_2 + 0,132X_3 + e$$

Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25,263	2,872		8,797	,000
LOKASI	,239	,088	,300	2,716	,008
KUALITAS	,081	,123	,070	2,657	,013
FASILITAS	,132	,094	,145	3,405	,020

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	,076	,047	1,591

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1



TABULASI JAWABAN RESPONDEN

VARIABEL LOKASI							VARIABEL KUALITAS						VARIABEL FASILITAS							VARIABEL KEPUTUSAN						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	X1	P1	P2	P3	P4	P5	X2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	X3	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Y
4	5	4	4	4	3	24	4	5	5	4	5	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	3	24
4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	3	20	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	3	5	4	23
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	3	21	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	3	3	4	22	4	5	4	4	4	21	4	3	5	5	5	3	25	4	4	4	4	5	3	24
5	4	4	3	3	4	23	4	4	3	4	3	18	4	4	4	5	5	3	25	4	4	4	4	5	4	25
5	4	4	4	5	5	27	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	3	24	3	3	4	5	5	3	23
5	5	4	3	4	4	25	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	25
5	4	3	3	4	5	24	4	5	4	5	4	22	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	19	4	3	3	5	3	4	22	4	3	4	5	5	4	25
4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	3	3	20	4	3	4	5	5	5	26
4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	5	22	4	4	3	4	3	3	21	5	4	5	4	5	5	28
4	4	3	3	4	3	21	4	5	3	3	3	18	4	4	3	4	3	3	21	4	2	4	5	5	5	25
5	4	3	3	2	3	20	4	4	3	4	3	18	5	4	3	5	3	3	23	4	4	4	4	5	4	25
4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	3	3	22	4	4	4	4	5	5	26
3	4	4	3	2	3	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	3	20	4	2	5	4	5	4	24
4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	3	21	4	3	5	3	5	5	25
4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	5	4	19	4	2	4	4	3	3	20	4	4	4	4	5	4	25
4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	4	5	22	2	3	4	4	4	3	20	4	3	4	4	5	4	24
5	4	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	20	2	3	5	3	4	3	20	4	4	4	4	5	3	24
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	4	4	25	4	3	5	4	5	4	25
4	4	5	3	5	5	26	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	4	4	25	4	3	5	5	5	3	25
3	5	4	3	4	4	23	4	4	5	3	5	21	3	4	5	4	4	4	24	4	3	3	5	5	3	23
4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	3	5	21	4	4	3	4	4	4	23	5	2	3	4	5	4	23
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	2	20	4	3	3	4	5	4	23
4	4	5	3	4	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	4	5	4	24
4	4	4	3	2	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	4	19	4	3	4	5	5	3	24
5	4	4	3	3	4	23	4	4	4	4	4	20	5	4	3	3	3	3	21	4	3	4	4	5	3	23

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of S

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	5	4	4	3	4	24	4	4	5	4	5	22	4	4	2	4	5	3	22	4	2	4	4	5	4	23
4	4	4	3	3	5	23	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	2	21	4	3	5	4	5	4	25
4	4	4	4	3	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	5	5	4	25
4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	3	4	19	4	4	3	5	4	3	23	2	3	3	3	5	4	20
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	5	3	23
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	2	3	20	4	3	5	5	5	3	25
4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	4	19	4	5	3	4	4	4	24	4	3	5	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	2	4	16	4	4	2	4	4	3	21	2	3	5	5	5	3	23
5	4	4	5	4	4	26	4	3	3	5	3	18	5	4	4	5	4	3	25	3	3	4	4	5	4	23
4	4	4	4	3	5	24	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	3	3	21	3	2	4	4	5	4	22
3	4	5	5	3	5	25	4	4	4	4	4	20	3	4	4	2	3	3	19	3	3	3	3	5	4	21
4	4	5	4	3	5	25	4	4	3	4	4	19	4	3	2	2	3	4	18	4	3	3	3	5	3	21
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	5	4	22
4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	4	4	19	4	4	2	3	3	4	20	4	3	4	4	5	3	23
4	5	4	4	2	4	23	4	3	4	4	5	20	4	4	3	4	2	4	21	3	2	3	3	5	3	19
4	5	4	3	3	4	23	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	2	2	19	3	4	5	4	5	3	24
5	5	4	4	3	4	25	4	4	4	3	4	19	5	4	3	4	3	4	23	3	4	3	4	5	3	22
4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	4	23	4	5	5	3	5	3	25
4	4	4	4	2	4	22	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	4	25
4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	5	23	5	3	3	3	5	3	22
4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	4	5	23	4	4	3	4	5	3	23
4	3	3	3	3	3	19	4	3	4	4	3	18	3	3	4	2	3	5	20	4	4	4	4	5	3	24
3	4	3	3	4	3	20	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	5	3	24
4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	4	3	18	3	5	4	3	4	4	23	4	4	4	2	5	4	23
4	4	2	3	4	2	19	4	4	4	5	3	20	2	3	5	3	4	4	21	2	4	4	4	5	4	23
4	5	3	2	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	4	24	4	4	4	4	5	3	24
5	3	4	2	3	4	21	4	4	4	4	3	19	5	3	4	4	3	4	23	3	4	4	4	5	3	23
4	5	4	2	2	4	21	4	3	4	4	4	19	4	3	4	2	2	4	19	5	5	4	5	5	3	27
4	4	3	3	3	2	19	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	3	4	21	5	4	4	5	5	3	26
4	4	3	3	3	4	21	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	5	5	4	26
4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	2	4	16	4	3	5	3	2	4	21	4	4	4	5	5	4	26

4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	5	5	26	
4	4	4	3	3	4	23	4	4	3	4	4	19	5	3	4	4	3	3	22	5	4	4	4	5	5	27	
4	4	5	3	4	3	23	4	5	3	2	5	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	5	4	26	
4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	19	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	25	
4	4	3	4	3	3	4	21	4	4	3	2	3	16	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	5	4	25
4	4	3	4	4	4	5	24	4	4	3	5	5	21	4	4	3	3	3	4	21	2	4	4	3	5	2	20
4	4	3	3	2	3	3	18	4	4	3	3	3	17	4	3	3	2	3	5	20	3	4	4	4	5	3	23
4	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	5	23	3	3	4	4	5	3	22
5	4	4	4	2	4	4	23	4	3	3	3	3	16	5	4	2	2	4	4	21	3	4	5	4	5	3	24
4	4	4	5	2	4	5	24	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	5	3	24
4	4	4	4	2	3	4	21	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	3	4	20	4	4	5	4	5	3	25
4	4	5	4	2	3	4	22	4	5	2	4	4	19	4	4	2	3	3	4	20	4	3	5	5	5	4	26
3	5	4	2	3	2	19	4	4	2	4	5	19	3	5	4	3	3	4	22	4	3	5	4	5	4	4	25
4	4	4	4	2	3	4	21	4	4	2	4	4	18	4	4	3	3	3	4	21	4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	3	3	4	22	4	4	2	4	4	18	4	5	4	3	3	4	23	4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	3	3	4	22	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	3	4	22	4	4	5	4	5	4	26
4	5	4	3	3	4	23	4	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	4	22	4	4	5	4	5	4	26
4	3	4	4	3	4	22	4	5	4	4	3	20	3	4	5	4	3	4	23	4	4	5	4	5	4	26	
4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	5	3	24	
5	3	3	3	4	3	21	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	3	21	4	4	4	4	5	4	25	
4	5	4	3	4	4	24	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	4	26	
4	5	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	
4	4	4	2	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	5	5	4	24	
4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	5	4	25	
4	4	4	2	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	
4	4	4	2	4	4	22	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	5	4	25	
5	4	4	3	5	4	25	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	5	4	25	4	4	4	4	5	4	25	
4	4	5	2	4	5	24	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	4	4	4	5	4	25	
4	4	4	3	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	4	24	3	4	4	4	5	4	24	
4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	4	4	24	4	4	5	3	5	3	24	

<

4	4	4	4	4	25	4	3	5	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	25
5	4	3	4	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	5	27	3	4	4	4	5	4	24
4	4	3	4	5	24	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	2	23
4	4	4	2	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	2	4	4	23	4	4	4	4	5	4	25
4	5	3	3	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	5	5	5	5	4	28
4	4	3	3	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23	5	4	5	4	5	4	27
5	4	4	3	4	24	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23	4	3	5	5	5	3	25
3	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	5	5	3	23
4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	5	2	3	4	5	4	23
4	4	4	5	5	27	4	4	4	4	5	21	4	4	5	3	4	4	24	4	3	3	4	5	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FOTO DOKUMENTASI

HOTEL MANGKUTO SYARIAH PAYAKUMBUH

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

Nomor : B-3836/Un.04/Ps/PP.00.9/12/2021


Direktor Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menerangkan bahwa terhitung sejak tanggal 07 Desember 2021 nama yang tersebut di bawah ini:

Nama : FITRI
Nim : 21990325647
Program Studi : Ekonomi Syariah S2
Judul : Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh

telah bebas dari semua kewajiban yang terkait dengan Perpustakaan Pascasarjana UIN Suska Riau, dan telah menyumbangkan buku sebagai hadiah ke Perpustakaan Pascasarjana UIN Suska Riau.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 14 Desember 2021
a.n. Direktur,
Pustakawan,


Nilam Badriyah, SIP
NIP. 198003222009012010

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : pasca@uin-suska.ac.id

: 1163/Un.04/Ps/PP.00.9/2021

Pekanbaru, 14 Juni 2021

: 1 berkas

: Izin Melakukan Kegiatan Riset Tesis/Disertasi

Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Prov. Riau
Pekanbaru

Dengan hormat, dalam rangka penulisan tesis/disertasi, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: FITRI
NIM	: 21990325647
Program Studi	: Ekonomi Syariah S2
Semester/Tahun	: IV (Empat) / 2021
Judul Tesis/Disertasi	: Judul pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa hotel syariah.studi kasus pada hotel Mangkuto syariah payakumbuh

untuk melakukan penelitian sekaligus pengumpulan data dan informasi yang diperlukannya dari Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh

Waktu Penelitian: 3 Bulan (11 Juni 2021 s.d 11 Agustus 2021)

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



M. M.

NIP. 19591015 198903 1 001

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/42088
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**

1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Wakil Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 100/PPs/TL/00/1163/2021 Tanggal 14 Juni 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : FITRI |
| 2. NIM / KTP | : 21990325647 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Konsentrasi | : - |
| 5. Jenjang | : S2 |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYARIAH (STUDI KASUS HOTEL MANGKUTO SYARIAH PAYAKUMBUH) |
| 7. Lokasi Penelitian | : HOTEL MANGKUTO SYARIAH PAYAKUMBUH |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 Juni 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Penyampaian

Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Gubernur Sumatera Barat
- Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat di Padang
- Wakil Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Berangkutan

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jln.Setia Budi No.15 Padang Telp. 0751-811341, 811343 Fax. 0751-811342
<http://dpmpstps.sumbarprov.go.id>

SURAT KETERANGAN
Nomor : 570 / 1727 - PERIZ/DPM&PTSP/IX/2021

Rekomendasi Penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dan pengembangan perlu diterbitkan rekomendasi penelitian;
- b. Bahwa sesuai konsideran huruf a diatas, serta hasil Verifikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, berkas Persyaratan Administrasi Penelitian telah memenuhi syarat.

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian yang telah Dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Sesuai Surat Mahasiswa Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : 1163/UN.01/PS.00.9/2021 Tanggal 14 Juni 2021 Tentang Mohon Surat Pengantar Izin Penelitian.

Dengan Ini Memberikan Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : Fitri

Tanggal/Tanggal Lahir : Dumai, 15 Mei 1994

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. M. Soleh Rt. 003 Desa Basilam Baru Kec. Sungai Sembilan Kota Dumai

Nomor Kartu Identitas : 1472045405940021

Judul Penelitian : Pengaruh Lokasi Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Kasus Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)

Lokasi Penelitian : Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh

Jadwal Penelitian : 02 September 2021 s.d 02 Desember 2021

Peringgung Jawab : Direktur Pasca Sarja Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan ketentuan sebagai berikut :

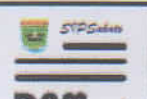
1. Wajib menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / Lokasi Penelitian;
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu Kestabilan Keamanan dan Ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Gubernur Sumatera Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat;
4. Bila terjadi penyimpangan dari maksud / tujuan penelitian ini, maka surat rekomendasi ini tidak berlaku dengan sendirinya.

Demikianlah Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 September 2021

A.n. GUBERNUR SUMATERA BARAT
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA BARAT





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagai atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

: Asnaida

: Hrd Hotel Mangkuto Syariah

: Jl.Sudirman, Koto Dibuah, Kec Payakumbuh Utara Kota Payakumbuh
Sumatra Barat

Dengan ini menerangkan bahwa :

: Fitri

: 21990325647

: S-2 Ekonomi Syariah

Sehwa yang namanya tersebut di atas benar telah selesai melakukan penelitian di tempat usaha
dalam rangka pengumpulan data untuk bahan Tesis dengan judul : **PENGARUH LOKASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYARIAH (Studi Kasus Hotel
Mangkuto Syariah Payakumbuh).**

Dinikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Payakumbuh, 23 Agustus 2021

UIN SUSKA RIAU

HOTEL MANGKUTO
Syariah
PAYAKUMBUH
Hrd Hotel Mangkuto Syariah



KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI

2. Ditaring menggunakan dan memberikan sebagai saran atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Promotor	Keterangan
1.	30/4/21	Bimbingan Kaesoner		
2.	22/4/21	bimbingan kaesoner		
3.	26/4/21	bimbingan revisi kaesoner		
4.	21/2021	bimbingan BAB 4		
5.	9/2021	Bimbingan BAB 4 revisi		
6.	20/2021	acc		

Catatan :

*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 20 Agustus 2021

Pembimbing II / Co-Promotor *

Nil

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Promotor	Keterangan
1.	3/2021	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau		
2.	5/7/2021	bimbingan BAB 1-3 revisi		
3.	15/3/2021	acc bab 3		
4.	18/2021	acc bimbingan bab 4		
5.	1/2021	revisi bab 4		
6.	20/2021	acc		

Catatan :

*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 29 Januari 2021

Pembimbing I / Promotor *

[Signature]



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

شهادة الكفاءة اللغوية

اعطيت الى

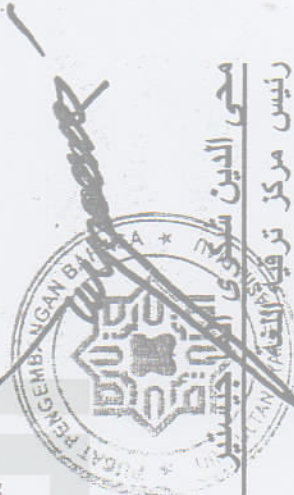
Fitri

دفتر القيد : 21990325647
الجنس : Female
المولود : May 14, 1994

بيان النتائج لاختبار اللغة العربية لمعرفة الكفاءة اللغوية

الاستماع : 55
القواعد : 57
القراءة : 55
النتيجة : 527

مستعملة حتى : November 19, 2022



Arabic Proficiency Test® Certificate Provided by

Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.

The scores and information presented in this score report are approved.

Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004 HP. 0852 7144 0823

Email : info@pusat-bahasa.info Website : pusat-bahasa.info

رئيس مركز ترقية اللغة
محي الدين شكوي



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
مركز ترقية اللغة لجامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية



CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Fitri
ID Number : 21990325647
Date of Birth : May 14, 1994
Sex : Female
Test Form : Paper Based Test

Achieved the following scores on the

English Proficiency Test
Listening Comprehension : 46
Structure & Written Expressions : 61
Reading Comprehension : 53
Overall Score : 533

Expired Date : November 19, 2022



The Certificate of Language Development Center
English Proficiency Test Certificate Provided by
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.
The scores and information presented in this score report are approved.
Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004
HP. 0852 7144 0823 Fax. (0761) 858832
Email : info@pusat-bahasa.info Website : pusat-bahasa.info

Head of Language Development Center
Mahyudin Syukri, M. Ag
NIP. 19720421 200604 1 003





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Fitri
 Tempat/Tgl. Lahir : Basilam Baru, 14 Mei 1994
 No. Hp : 0853 7443 5092
 Alamat : Jl. M.Saleh Basilam Baru
 Nama Ayah : Khoidir
 Nama Ibu : Hadrah
 Akademik :
 ➤ SD 002 Basilam Baru
 ➤ MTS Darel Hikmah Pekanbaru
 ➤ MA Darel Hikmah Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.